



**BMG**  
Business Magnificence Group

# โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการประปานครหลวง

ปีงบประมาณ 2566



## รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง  
ปีงบประมาณ 2566

โดย



Business Magnificence Group

บริษัท บีเอ็มจี แอดไวส์เซอร์ี่ แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด  
(BMG Advisory and Consultant Co., Ltd.)

ที่อยู่: 268/22-23 ซอยเยาวภา ถนนประชากรราษฎร์ สาย 2

แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

โทรศัพท์: 0-2585-1599

เสนอ



การประปานครหลวง

ที่อยู่: 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

โทรศัพท์ : 0-2504-0123 โทรสาร: 0-2500-2637

Email: mwa1125@mwa.co.th

## สารบัญ

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| สารบัญ.....                                                           | ก  |
| สารบัญภาพ .....                                                       | ง  |
| สารบัญตาราง .....                                                     | ช  |
| บทที่ 1 บทนำ .....                                                    | 1  |
| 1.1 หลักการและเหตุผล.....                                             | 1  |
| 1.2 วัตถุประสงค์.....                                                 | 2  |
| 1.3 ขอบเขตของงาน .....                                                | 2  |
| 1.3.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม.....                      | 2  |
| 1.3.2 วิธีการสำรวจและจำนวนตัวอย่าง.....                               | 3  |
| 1.3.2.1 การสำรวจเชิงปริมาณ.....                                       | 3  |
| 1.3.3 ประเด็นการสำรวจ.....                                            | 3  |
| 1.3.4 การจัดทำแบบสำรวจ.....                                           | 3  |
| 1.3.5 การดำเนินการสำรวจแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....           | 4  |
| 1.3.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ.....                              | 4  |
| 1.4 แนวคิดและวิธีการทำงาน (Conceptual And Methodology Approach) ..... | 4  |
| 1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง.....                               | 4  |
| 1.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ (Interview).....                     | 7  |
| 1.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....                                 | 9  |
| 1.4.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น.....                               | 10 |
| 1.4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความกังวล .....                                  | 11 |
| 1.4.6 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง.....                     | 12 |
| 1.4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                         | 14 |
| 1.4.8 แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....     | 15 |
| 1.4.9 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์และประมวลผล .....                    | 17 |
| 1.5 แนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ .....                                | 19 |
| 1.5.1 การศึกษาข้อมูลสารสนเทศ.....                                     | 19 |
| 1.5.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ .....                                        | 19 |
| 1.5.3 การออกแบบแบบสำรวจเชิงปริมาณ .....                               | 20 |
| 1.5.4 การสำรวจเชิงปริมาณ.....                                         | 21 |

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.5.5 การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ.....                                                       | 21 |
| 1.5.6 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report).....                                            | 21 |
| 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน.....                                                        | 22 |
| 1.6.1 วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview).....                                         | 22 |
| 1.6.2 แบบสอบถาม (Questionnaire).....                                                           | 22 |
| 1.7 การติดตามประเมินผลโครงการ.....                                                             | 23 |
| 1.8 ระยะเวลาดำเนินการและแผนการทำงาน (Work Plan) .....                                          | 23 |
| 1.9 บุคลากรที่เข้าร่วมทำงานในโครงการ .....                                                     | 26 |
| 1.9.1 รายชื่อบุคลากร.....                                                                      | 26 |
| บทที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. .... | 27 |
| 2.1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ .....                                                | 27 |
| 2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....                                                    | 28 |
| 2.3 สื่อมวลชน.....                                                                             | 29 |
| 2.4 พันธมิตร.....                                                                              | 29 |
| 2.5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ.....                                 | 30 |
| 2.6 คู่ค้า.....                                                                                | 30 |
| 2.7 ชุมชนและสังคม .....                                                                        | 30 |
| 2.8 ลูกค้า.....                                                                                | 31 |
| 2.9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....                                                               | 32 |
| บทที่ 3 การออกแบบแบบสำรวจเชิงปริมาณ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. ....               | 34 |
| 3.1 ประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจเชิงปริมาณ .....                                                 | 34 |
| 3.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ .....                                                     | 36 |
| 3.3 เกณฑ์การวัดผลประเด็นคำถามเชิงปริมาณ .....                                                  | 37 |
| บทที่ 4 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน.....                       | 39 |
| 4.1 ผลการสำรวจด้านการรับรู้สารสนเทศ .....                                                      | 40 |
| 4.1.1 ประเด็นคำถามทั่วไป.....                                                                  | 40 |
| 4.2 ผลการสำรวจด้านความต้องการ.....                                                             | 71 |
| 4.2.1 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง .....                                                            | 71 |
| 4.3 ผลการสำรวจด้านความคาดหวัง.....                                                             | 82 |
| 4.3.1 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง .....                                                            | 82 |

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.4 ผลการสำรวจด้านความกังวล .....                                                        | 93  |
| 4.4.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง .....                                                      | 93  |
| 4.5 ผลการสำรวจด้านความเชื่อมั่น .....                                                    | 104 |
| 4.5.1 ประเด็นคำถามทั่วไป.....                                                            | 104 |
| 4.6 ผลการสำรวจด้านความพึงพอใจ.....                                                       | 135 |
| 4.6.1 ประเด็นคำถามทั่วไป.....                                                            | 135 |
| 4.6.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง .....                                                      | 164 |
| 4.7 ผลการสำรวจประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....                                           | 175 |
| 4.7.1 ลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวัง .....                            | 175 |
| 4.7.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....                                                           | 195 |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....                                                        | 207 |
| 5.1 บทสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 .....        | 207 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ .....                                    | 210 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อให้ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายใน 1 ปี | 241 |
| ภาคผนวก .....                                                                            | 244 |

## สารบัญภาพ

|                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ภาพที่ 1 การแจกแจงแบบปกติ.....                                                                       | 18  |
| ภาพที่ 2 กระบวนการในการปฏิบัติงานโครงการโดยภาพรวม.....                                               | 19  |
| ภาพที่ 3 ทีมงานที่เข้าร่วมทำงานในโครงการ .....                                                       | 26  |
| ภาพที่ 4 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม.....                                             | 42  |
| ภาพที่ 5 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ..... | 49  |
| ภาพที่ 6 อันดับการรับรู้สารสนเทศปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ .....  | 50  |
| ภาพที่ 7 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....          | 52  |
| ภาพที่ 8 อันดับการรับรู้สารสนเทศปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.....       | 53  |
| ภาพที่ 9 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มสื่อมวลชน.....                              | 54  |
| ภาพที่ 10 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน.....                             | 55  |
| ภาพที่ 11 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มพันธมิตร.....                              | 56  |
| ภาพที่ 12 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร.....                              | 57  |
| ภาพที่ 13 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                         | 59  |
| ภาพที่ 14 อันดับความการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                     | 60  |
| ภาพที่ 15 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มลูกค้า .....                               | 61  |
| ภาพที่ 16 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า.....                                | 62  |
| ภาพที่ 17 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มชุมชนและสังคม.....                         | 63  |
| ภาพที่ 18 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม.....                         | 64  |
| ภาพที่ 19 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มลูกค้า.....                                | 65  |
| ภาพที่ 20 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า .....                               | 66  |
| ภาพที่ 21 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายนาม กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....               | 68  |
| ภาพที่ 22 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....              | 69  |
| ภาพที่ 23 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายนาม .....                                               | 106 |
| ภาพที่ 24 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายนาม กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ..        | 113 |
| ภาพที่ 25 อันดับความเชื่อมั่นปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....      | 114 |
| ภาพที่ 26 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายนาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....             | 116 |
| ภาพที่ 27 อันดับความเชื่อมั่นปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....         | 117 |
| ภาพที่ 28 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายนาม กลุ่มสื่อมวลชน.....                                 | 118 |
| ภาพที่ 29 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน .....                                | 119 |
| ภาพที่ 30 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายนาม กลุ่มพันธมิตร.....                                  | 121 |

|                                                                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ภาพที่ 31 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร .....                                                                             | 122 |
| ภาพที่ 32 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                                                                        | 124 |
| ภาพที่ 33 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                                                                         | 125 |
| ภาพที่ 34 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า .....                                                                              | 126 |
| ภาพที่ 35 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า .....                                                                               | 127 |
| ภาพที่ 36 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม.....                                                                        | 128 |
| ภาพที่ 37 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม.....                                                                         | 129 |
| ภาพที่ 38 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มลูกค้า.....                                                                               | 130 |
| ภาพที่ 39 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า .....                                                                               | 131 |
| ภาพที่ 40 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....                                                              | 132 |
| ภาพที่ 41 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....                                                              | 133 |
| ภาพที่ 42 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด .....                                                                                            | 137 |
| ภาพที่ 43 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....                                                  | 144 |
| ภาพที่ 44 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....                                                   | 145 |
| ภาพที่ 45 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....                                                          | 147 |
| ภาพที่ 46 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....                                                      | 148 |
| ภาพที่ 47 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน.....                                                                              | 149 |
| ภาพที่ 48 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน.....                                                                               | 150 |
| ภาพที่ 49 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร .....                                                                              | 151 |
| ภาพที่ 50 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร .....                                                                               | 152 |
| ภาพที่ 51 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                                                                          | 153 |
| ภาพที่ 52 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                                                                           | 154 |
| ภาพที่ 53 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า .....                                                                                | 155 |
| ภาพที่ 54 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า .....                                                                                 | 156 |
| ภาพที่ 55 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม.....                                                                          | 157 |
| ภาพที่ 56 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม.....                                                                           | 158 |
| ภาพที่ 57 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มลูกค้า.....                                                                                 | 159 |
| ภาพที่ 58 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า .....                                                                                 | 160 |
| ภาพที่ 59 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....                                                                | 161 |
| ภาพที่ 60 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....                                                                | 162 |
| ภาพที่ 61 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ..... | 177 |

|                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ภาพที่ 62 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ..... | 179 |
| ภาพที่ 63 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มสื่อมวลชน.....                         | 181 |
| ภาพที่ 64 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มพันธมิตร.....                          | 183 |
| ภาพที่ 65 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                     | 185 |
| ภาพที่ 66 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มลูกค้า.....                            | 187 |
| ภาพที่ 67 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มชุมชนและสังคม.....                     | 189 |
| ภาพที่ 68 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มลูกค้า.....                            | 191 |
| ภาพที่ 69 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี<br>กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....           | 193 |
| ภาพที่ 70 ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล<br>ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ.....               | 208 |



## สารบัญตาราง

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม .....                                                    | 2  |
| ตารางที่ 2 ตัวอย่างข้อคำถามทัศนคติของนักจัดรายการวิทยุเกี่ยวกับโรคเอดส์ .....                        | 16 |
| ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา.....                                                 | 16 |
| ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก.....                                       | 20 |
| ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากวิธีใช้แบบสอบถามตามหลักการทางสถิติของทาโร ยามาเน่.....               | 21 |
| ตารางที่ 6 แผนงานและแนวทางการดำเนินงาน.....                                                          | 24 |
| ตารางที่ 7 ผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก .....                             | 35 |
| ตารางที่ 8 ผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน..... | 35 |
| ตารางที่ 9 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเพื่อวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา .....            | 36 |
| ตารางที่ 10 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ 2566 .....                                    | 39 |
| ตารางที่ 11 ภาพรวมระดับการรับรู้สารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566.....               | 40 |
| ตารางที่ 12 ภาพรวมผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศปี 2566 .....                                           | 41 |
| ตารางที่ 13 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....      | 42 |
| ตารางที่ 14 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....    | 43 |
| ตารางที่ 15 ภาพรวมระดับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566.....                     | 71 |
| ตารางที่ 16 ภาพรวมผลการสำรวจความต้องการ ปี 2566 .....                                                | 72 |
| ตารางที่ 17 ผลสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ.....              | 73 |
| ตารางที่ 18 ผลสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ .....              | 74 |
| ตารางที่ 19 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน .....                    | 75 |
| ตารางที่ 20 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร.....                      | 76 |
| ตารางที่ 21 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ .....               | 77 |
| ตารางที่ 22 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มคู่ค้า.....                        | 78 |
| ตารางที่ 23 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม .....                | 79 |
| ตารางที่ 24 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า.....                        | 80 |
| ตารางที่ 25 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....      | 81 |
| ตารางที่ 26 ภาพรวมระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566 .....                    | 82 |
| ตารางที่ 27 ภาพรวมผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2566 .....                                                | 83 |
| ตารางที่ 28 ผลสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ.....              | 84 |
| ตารางที่ 29 ผลสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ.....               | 85 |
| ตารางที่ 30 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน.....                     | 86 |
| ตารางที่ 31 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร .....                     | 87 |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 32 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                      | 88  |
| ตารางที่ 33 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า.....                             | 89  |
| ตารางที่ 34 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม .....                     | 90  |
| ตารางที่ 35 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า .....                            | 91  |
| ตารางที่ 36 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....            | 92  |
| ตารางที่ 37 ภาพรวมระดับความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566 .....                              | 93  |
| ตารางที่ 38 ภาพรวมผลการสำรวจความกังวล ปี 2566.....                                                        | 94  |
| ตารางที่ 39 ผลสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย.....                      | 95  |
| ตารางที่ 40 ผลสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ.....                      | 96  |
| ตารางที่ 41 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน.....                            | 97  |
| ตารางที่ 42 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร.....                             | 98  |
| ตารางที่ 43 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                        | 99  |
| ตารางที่ 44 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า .....                              | 100 |
| ตารางที่ 45 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม.....                        | 101 |
| ตารางที่ 46 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า.....                               | 102 |
| ตารางที่ 47 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....              | 103 |
| ตารางที่ 48 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566.....                           | 104 |
| ตารางที่ 49 ภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566.....                                                    | 105 |
| ตารางที่ 50 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....               | 106 |
| ตารางที่ 51 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....             | 107 |
| ตารางที่ 52 ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566 ประเด็นคำถามทั่วไป               | 135 |
| ตารางที่ 53 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566.....                                                      | 136 |
| ตารางที่ 54 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....                 | 137 |
| ตารางที่ 55 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....               | 138 |
| ตารางที่ 56 ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง...       | 164 |
| ตารางที่ 57 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง ปี 2566 .....                              | 165 |
| ตารางที่ 58 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย.....                 | 166 |
| ตารางที่ 59 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ..... | 167 |
| ตารางที่ 60 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน.....                          | 168 |
| ตารางที่ 61 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร .....                          | 169 |
| ตารางที่ 62 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                      | 170 |
| ตารางที่ 63 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า .....                            | 171 |

|                                                                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 64 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม.....                                                                           | 172 |
| ตารางที่ 65 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า.....                                                                                  | 173 |
| ตารางที่ 66 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน...                                                                   | 174 |
| ตารางที่ 67 ภาพรวมการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี.....                                        | 175 |
| ตารางที่ 68 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....            | 176 |
| ตารางที่ 69 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ.....                       | 178 |
| ตารางที่ 70 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....                          | 180 |
| ตารางที่ 71 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มสื่อมวลชน.....                                                   | 182 |
| ตารางที่ 72 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มพันธมิตร.....                                                    | 184 |
| ตารางที่ 73 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มนักเคลื่อนไหว.....                                               | 186 |
| ตารางที่ 74 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มลูกค้า.....                                                      | 188 |
| ตารางที่ 75 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มชุมชนและสังคม.....                                               | 190 |
| ตารางที่ 76 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มลูกค้า.....                                                      | 192 |
| ตารางที่ 77 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน.....                                     | 194 |
| ตารางที่ 78 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ .....                                                       | 196 |
| ตารางที่ 79 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ..... | 197 |
| ตารางที่ 80 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.....             | 197 |
| ตารางที่ 81 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มลูกค้า.....                                                                                   | 200 |

|                                                                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 82 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง<br>เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มลูกค้า .....                            | 200 |
| ตารางที่ 83 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน<br>จากกลุ่มลูกค้า .....                                        | 201 |
| ตารางที่ 84 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มชุมชนและสังคม .....                                                                               | 201 |
| ตารางที่ 85 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง<br>เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มชุมชนและสังคม .....                     | 202 |
| ตารางที่ 86 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน<br>จากกลุ่มชุมชนและสังคม .....                                 | 202 |
| ตารางที่ 87 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มลูกค้า .....                                                                                      | 203 |
| ตารางที่ 88 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง<br>เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มลูกค้า .....                            | 203 |
| ตารางที่ 89 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จาก<br>กลุ่มลูกค้า .....                                       | 204 |
| ตารางที่ 90 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....                                                                     | 204 |
| ตารางที่ 91 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง<br>เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....           | 205 |
| ตารางที่ 92 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน<br>จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....                       | 206 |
| ตารางที่ 93 ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล<br>ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ..... | 208 |
| ตารางที่ 94 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ<br>.....                                                        | 211 |
| ตารางที่ 95 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ.....                                                                | 217 |
| ตารางที่ 96 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มสื่อมวลชน .....                                                                                       | 220 |
| ตารางที่ 97 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มพันธมิตร .....                                                                                        | 222 |
| ตารางที่ 98 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มนักเคลื่อนไหว .....                                                                                   | 225 |
| ตารางที่ 99 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มลูกค้า .....                                                                                          | 229 |
| ตารางที่ 100 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มชุมชนและสังคม .....                                                                                  | 232 |
| ตารางที่ 101 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มลูกค้า .....                                                                                         | 235 |
| ตารางที่ 102 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน .....                                                                        | 238 |
| ตารางที่ 103 ข้อเสนอแนะเพื่อให้ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายใน 1 ปี<br>.....                                                         | 241 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 โดยมีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา การผลิต จัดส่ง และจัดจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตพื้นที่ดังกล่าว ตลอดจนการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา มีพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 3,195 ตารางกิโลเมตร ณ 31 พฤษภาคม 2565 มีจำนวนลูกค้าประมาณ 2.54 ล้านราย

ปัจจุบัน กปน. ดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6 (ปี 2566-2570) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประปาคุณภาพ เพื่อชีวิตที่ดี” (Quality Water for Quality Living) โดยมีภารกิจในการดำเนินธุรกิจหลักด้านน้ำอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างทั่วถึง พร้อมรับมือกับวิกฤตการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

นอกเหนือจากการดำเนินงานเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มหรือรายได้แล้ว กปน. ยังมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาองค์กร

กปน. จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลให้ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ กปน. ได้ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และกระบวนการดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA 1000SES) ซึ่งสามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เป็น 9 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
3. สื่อมวลชน
4. พันธมิตร
5. นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ
6. คู่ค้า
7. ชุมชนและสังคม

8. ลูกค้ำ
9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ต่อการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ต่อการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ
3. เพื่อสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.ต่อการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ
4. เพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง/ความกังวลที่มีต่อการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. เพื่อวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจในประเด็นต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

## 1.3 ขอบเขตของงาน

การดำเนินงานต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานภายใต้ขอบเขต ดังนี้

### 1.3.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ประกอบด้วย ดังนี้

ตารางที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม

| ลำดับ | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                             | จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
|-------|-------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1     | หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                 | 12                        |
| 2     | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                     | 64                        |
| 3     | สื่อมวลชน                                             | 94                        |
| 4     | พันธมิตร                                              | 41                        |
| 5     | นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ | 4                         |
| 6     | คู่ค้า                                                | 203                       |
| 7     | ชุมชนและสังคม                                         | 516                       |
| 8     | ลูกค้า                                                | 2,546,924                 |
| 9     | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                               | 4,257                     |
| รวม   |                                                       | 2,552,115                 |

### 1.3.2 วิธีการสำรวจและจำนวนตัวอย่าง

#### 1.3.2.1 การสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ต้องมีจำนวนเพียงพอตามหลักสถิติในระดับที่มีนัยสำคัญและมีความคลาดเคลื่อนในระดับที่ยอมรับได้ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อถือได้ เช่น วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) หรือวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ด้วยวิธี Grid Sampling เป็นต้น โดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม

#### 1.3.2.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ

การสำรวจเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อถือได้และสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ตัวอย่างวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ เช่น วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นต้น

### 1.3.3 ประเด็นการสำรวจ

ประเด็นการสำรวจจะต้องครอบคลุมด้านต่าง ๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

1.3.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องครอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของ กปน.

1.3.3.2 การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องครอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของ กปน.

1.3.3.3 การสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ต้องครอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของ กปน.

1.3.3.4 การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง/ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องครอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของ กปน. และจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนด พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.3.4 การจัดทำแบบสำรวจ

การจัดทำแบบสำรวจต้องมีการทดสอบแบบสำรวจ เพื่อตรวจหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และเสนอผลการทดสอบแบบสอบถามให้ กปน. พิจารณา เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ก่อนดำเนินการสำรวจจริง

### 1.3.5 การดำเนินการสำรวจแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดำเนินการสำรวจแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามวิธีการและจำนวนตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้ กปน. สามารถเข้าร่วมสังเกตการณ์การสัมภาษณ์ รวมถึงสุ่มตรวจสอบคุณภาพการสำรวจเบื้องต้นได้

### 1.3.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ

วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ จากวิธีการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

## 1.4 แนวคิดและวิธีการทำงาน (Conceptual And Methodology Approach)

### 1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างเป็นส่วนหนึ่งของประชากรที่ถูกเลือกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากร ประโยชน์ของการสุ่มตัวอย่างแทนการศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ ความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงนิยมใช้ตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งตัวอย่างที่ใช้จะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ขึ้นอยู่กับทฤษฎีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปนี้

การสุ่มตัวอย่าง คือ การทำให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทน เพื่อใช้ศึกษาข้อมูลแทนประชากรเพื่อทำการสรุปอ้างอิงทางสถิติเกี่ยวกับค่าที่แท้จริงของประชากร นั่นคือ การสุ่มตัวอย่างจะต้องทำโดยปราศจากความลำเอียง เพื่อให้ค่าสถิติที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่างมีค่าใกล้เคียงหรือเกือบเท่าค่าพารามิเตอร์ของประชากร

วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากร จำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของแต่ละหน่วยประชากรที่จะได้รับการเลือก ซึ่งจะเป็นไปในแบบสุ่มไม่เฉพาะเจาะจงเพื่อนำผลไปใช้สรุปอ้างอิง (Inference) ถึงประชากรเป้าหมาย

2. การเลือกตัวอย่างประชากรโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรแต่ละหน่วยที่จะได้รับการเลือก จึงเป็นการเลือกตัวอย่างประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือการเลือกตัวอย่างประชากรแบบมีเจตนาส่วนมากใช้ในการศึกษาที่ไม่สามารถจะกำหนดขอบเขตของประชากรได้แน่นอน มีเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด อาศัยการตัดสินใจตามความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก เช่น การศึกษาผู้ติดยาเสพติด คนป่วยทางโรคจิตประสาท การเลือกศึกษาเฉพาะนักเรียนโรงเรียน ก. ห้อง ข. เป็นต้น จึงไม่คำนึงถึงการนำผลไปใช้อ้างอิงถึงประชากรเป้าหมาย



วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling)<sup>1</sup>

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในงานวิจัยซึ่งนิยมใช้กัน 5 วิธี ดังต่อไปนี้

1. วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยย่อยของประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยเปิดโอกาสให้หน่วยย่อยของประชากรทุกหน่วยมีสิทธิได้รับการเลือกเท่า ๆ กัน อาจมีบัญชีรายชื่อของประชากรทุกหน่วยแล้วทำการจับสลากหรือใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table) หรือใช้คอมพิวเตอร์สร้างเลขสุ่มจนได้กลุ่มตัวอย่างประชากรครบตามต้องการ

วิธีจับสลาก นิยมใช้กับประชากรขนาดเล็ก โดยนำสลากแบบเดียวกันมีหลายเลขกำกับตามหน่วยย่อยของประชากร ตั้งแต่หมายเลข 1 ถึง N แล้วทำการสุ่มจับสลากขึ้นมาทีละใบ จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

วิธีใช้ตารางเลขสุ่ม นิยมใช้รับประชากรขนาดใหญ่ ที่มีบัญชีรายชื่อทุกหน่วยย่อยของประชากรไว้แล้ว มีวิธีการดังนี้

- 1) กำหนดหมายเลขประจำหน่วยย่อยของประชากรจาก 1 ถึง N
- 2) กำหนดกฎเกณฑ์การใช้ตารางเลขสุ่ม เช่น สุ่มหลัก (Column) และ แถว (Row) ของตัวเลขเริ่มต้น แล้วอ่านจากซ้ายไปขวา เมื่อจบแถวให้ขึ้นแถวใหม่ต่อไปตามลำดับ
- 3) ทำการสุ่มหมายเลขกลุ่มตัวอย่างตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด ถ้าได้หมายเลขซ้ำก็ตัดออก จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่ต้องการ

วิธีใช้คอมพิวเตอร์ วิธีการนี้ใช้คอมพิวเตอร์สร้างเลขสุ่มขึ้นมาโดยการเขียนโปรแกรมคำสั่งระหว่างหมายเลข 1 ถึง N ให้ได้หมายเลขสุ่มตามจำนวนที่ต้องการ

2. วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยย่อยของประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แบบสุ่มเป็นช่วง ๆ โดยดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดหมายเลขประจำหน่วยตามบัญชีรายชื่อของประชากร (Sampling Frame)
- 2) คำนวณช่วงของการสุ่ม ( $n/N$ )
- 3) ทำการสุ่มหาตัวสุ่มเริ่มต้น (Random Start)
- 4) นับหน่วยของตัวอย่างนับไปตามช่วงของการสุ่ม (Random Interval)

เช่น ต้องการสุ่มนักเรียน 200 คน จากนักเรียนทั้งหมด 1,000 คน ดังนั้นจึงสุ่มทุก ๆ 5 คน ออกมา 1 คน สมมติเมื่อสุ่มผู้ที่ตกเป็นตัวอย่างประชากรคนแรกได้หมายเลข 003 คนที่สองที่ตกเป็นตัวอย่าง ได้หมายเลข 008 สำหรับคนที่สามและคนต่อ ๆ ไป จะได้หมายเลข 013 , 018 , 023 , ... , 998 รวมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 200 คน เป็นต้น

---

<sup>1</sup> Nattawat Tangkhunsombat. (2564). Taro Yamane: การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.uxresearchlab.com/2021/09/20/taro-yamane-การกำหนดกลุ่มจำนวนปร/>

3. วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบจัดประชากรออกเป็นพวกหรือชั้น (Stratum) การแบ่งประชากรเป็นพวกหรือชั้น ยึดหลักให้มีลักษณะภายในคล้ายกันหรือเป็นเอกพันธ์ (Homogeneous) มากที่สุด แต่จะแตกต่างกันระหว่างชั้นมากที่สุด จากนั้นจึงทำการสุ่มจากแต่ละชั้นขึ้นมาทำการศึกษา โดยใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่สุ่มขึ้นมาเท่ากัน หรือไม่เท่ากันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

4. วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบที่ประชากรอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ๆ (Cluster) โดยแต่ละกลุ่มมีลักษณะภายในกลุ่มที่หลากหลายหรือมีความแตกต่างในทำนองเดียวกันแต่ระหว่างกลุ่มมีความคล้ายคลึงกัน เช่น กลุ่มเกษตรกรในหมู่บ้าน กลุ่มนักเรียนในห้องเรียน เป็นต้น จำนวนของกลุ่มต่าง ๆ จะถูกสุ่มขึ้นมาทำการศึกษา เมื่อสุ่มได้กลุ่มใดก็นำสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มนั้น ๆ ทั้งหมดมาทำการศึกษา เช่น การศึกษาเกี่ยวกับครัวเรือนในประเทศไทย เราอาจแบ่งครัวเรือนออกเป็นกลุ่มโดยใช้ตำบลเป็นหลัก แล้วทำการสุ่มตำบล เมื่อสุ่มตำบลแล้ว ก็ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกครัวเรือนที่อยู่ในตำบลที่สุ่มได้นั้น ๆ เป็นต้น ถ้าการจัดกลุ่มของประชากรเป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยใช้ท้องที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographic Subdivision) เป็นหลัก การสุ่มตัวอย่างประชากรโดยวิธีนี้ ก็มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Area Sampling

5. วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรโดยแบ่งประชากรออกเป็นลำดับขั้นต่าง ๆ แบบลดหลั่น เช่น ภาค จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน เป็นต้น โดยทำการสุ่มประชากรจากหน่วยหรือลำดับขั้นที่ใหญ่ก่อน จากหน่วยที่สุ่มได้ก็ทำการสุ่มหน่วยที่มีลำดับใหญ่รองลงไปทีละขั้น ๆ จนถึงกลุ่มตัวอย่างในขั้นที่ต้องการ การสุ่มแบบนี้จึงมีลักษณะการกระจายเป็นร่างแหที่ขยายออกไปเรื่อย ๆ จนถึงหน่วยที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล ถ้าใช้การสุ่ม 2 ครั้ง จะเรียกว่า Two-Stage Sampling ถ้า 3 ครั้ง จะเรียกว่า Three-Stage Sampling เป็นต้น

#### การกำหนดขนาดกลุ่มจำนวนประชากร (Sample Size Determination)

ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) นักเศรษฐศาสตร์และสถิติชาวญี่ปุ่น ได้คิดค้นทฤษฎีการคำนวณหรือสูตรคำนวณ สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มจำนวนประชากรตัวอย่างขึ้น ซึ่งทฤษฎีคำนวณของทาโร ยามาเน่ จะเหมาะสมสำหรับการวิจัยที่สนใจประชากรจำนวนมากและทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา โดยมีสมการดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

โดยที่  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากร

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์)

#### 1.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ (Interview)

วรรณิ แกมเกตุ (2551: 249)<sup>2</sup> และณรงค์ โพธิ์พฤษานันท์ (2557: 198) กล่าวว่า การสัมภาษณ์เป็นการรวบรวมข้อมูลแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) อาศัยการสนทนาซักถามระหว่างผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ค่อนข้างสูง จึงทำให้การสัมภาษณ์บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ สอดคล้องกับสมชาย วรภิเกษมสกุล (2554: 238)<sup>3</sup> สรุปว่า เป็นการสนทนาอย่างมีจุดประสงค์ระหว่าง ผู้เก็บข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมและคุณลักษณะที่ต้องการ

##### 1.4.2.1 โครงสร้างแบบสัมภาษณ์

รูปแบบ/โครงสร้างแบบสัมภาษณ์ (Kerlinger and Lee<sup>4</sup>, 2000: 693; ยุทธ ไกยวรรณ<sup>5</sup>, 2550: 48-50; เกียรติสุตา ศรีสุข<sup>6</sup>, 2557: 12-15; ณรงค์ โพธิ์พฤษานันท์, 2557: 198-199) มีรายละเอียดดังนี้

##### (1) การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้เป็นกรอบของคำถามในการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนหรือกลุ่ม แบบสัมภาษณ์มีประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นไว้ในการสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน หรือมีการเรียงลำดับก่อนหลังในการสัมภาษณ์ไว้เป็นอย่างดีจนถึงคำถามสุดท้าย เป็นวิธีการที่ง่ายสำหรับการนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลและเหมาะสมกับผู้สัมภาษณ์ที่ยังไม่มีประสบการณ์มากเพียงพอ

##### 2) การสัมภาษณ์แบบใช้แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview)

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

<sup>2</sup> วรรณิ แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<sup>3</sup> สมชาย วรภิเกษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. ในบทที่ 8 เครื่องมือวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

<sup>4</sup> Kerlinger, Fred. N., and Lee, H. B. (2000). Foundations of Behavioral Research. 4th ed. Singapore: Thomson Learning.

<sup>5</sup> ยุทธ ไกยวรรณ(2550). การสร้างเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี

<sup>6</sup> เกียรติสุตา ศรีสุข. (2557). เทคนิคการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, เข้าถึงได้จาก

[https://www.reg.cmu.ac.th/qa\\_new/fileslink/research02\\_2.pdf](https://www.reg.cmu.ac.th/qa_new/fileslink/research02_2.pdf)

#### 1.4.2.2 ระดับความยืดหยุ่นของการสัมภาษณ์

ระดับความยืดหยุ่น (Merriam<sup>7</sup>, 1998: 79; สมชาย วรภิเษมสกุล, 2554: 238-239) มีรายละเอียดดังนี้

##### (1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Highly Structured)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นคำถามไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจน คล้ายกับการใช้แบบสอบถามเพียงแต่เป็นการสนทนาแทนการเขียนตอบ โดยจะมีการสร้างแบบฟอร์มที่มีส่วนของคำถามและช่องว่างให้บันทึกคำตอบ

##### (2) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured)

เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้ประเด็นคำถามที่มีกรอบกว้าง ๆ หรือเป็นการใช้คำถามปลายเปิดในการซักถาม โดยอาจมีแนวทางคำถามไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ไว้บ้าง เหมาะกับผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ไม่มาก

##### (3) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured)

เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีแบบฟอร์ม จะใช้การสนทนาอย่างเป็นธรรมชาติตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้วิจารณญาณของผู้สัมภาษณ์ที่จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงในการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ มีอิสระในการตอบคำถาม มักใช้วัดแนวความคิด ความรู้สึกที่อยู่ในระดับลึก ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์

#### 1.4.2.3 จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์

จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ (Van Dalen<sup>8</sup>, 1979: 159; Merriam, 1998: 79; ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล<sup>9</sup>, 2543 :172; สุวิมล ติรกานันท์<sup>10</sup>, 2551: 135; สมชาย วรภิเษมสกุล, 2554: 239-240) มีรายละเอียดดังนี้

##### 1) การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview)

เป็นการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ 1 คนต่อผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน

##### 2) การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา จำนวนคนที่เหมาะสม 6 – 8 คน ต่อกลุ่ม (Krueger<sup>11</sup>, 2002)

<sup>7</sup> Merriam, Sharan. B. (1998). Qualitative Research and Case Study Applications in Education. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

<sup>8</sup> Van Dalen, D. B. (1979). Understanding Educational Research: An Introduction. 4th ed. New York: McGraw-Hill.

<sup>9</sup> ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล. (2543). การออกแบบการวิจัย. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

<sup>10</sup> สุวิมล ติรกานันท์. (2550). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<sup>11</sup> 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 Beverly, 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>

#### 1.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

Morse (1958: 27)<sup>12</sup> กล่าวว่า iva ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความคิดเนื่องจากโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดลงและเกิดความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดรวมทั้งความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Dessler (1983: 320)<sup>13</sup> กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการที่สำคัญของเราได้รับการตอบสนอง

Wallestine (1971: 115)<sup>14</sup> กล่าวว่า iva ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ไมตรี วิไลกิจ (2539:8)<sup>15</sup> ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่าโดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543:15)<sup>16</sup> กล่าวว่า iva ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบ ความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

---

<sup>12</sup> Morse, N. C. (1958: 27).Satisfacion in the White Collar Job. Ann Arbor : University of Michigan.

<sup>13</sup> Dessler, G. (1983). Human Behavior: Improving Performance of Work. Vergiania : Reston Publishing Company, Inc.

<sup>14</sup> Wallerstein, H.A. 1971. Dictionary of Psychology. New York : Penguin Books, Inc.

<sup>15</sup> ไมตรี วิไลกิจ. (2539:8). ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่. ภาควิชาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.

<sup>16</sup> สาโรช ไสยสมบัติ. (2534:15). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

#### 1.4.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980)<sup>17</sup> ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างสูง ที่จะนำมาซึ่งความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน

มิสชา (Mishra, 1996)<sup>18</sup> ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นนั้นสามารถส่งผลต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคตซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

บูน และโฮลเมส (Boon & Holmes, 1991)<sup>19</sup> กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ และสิ่งที่คาดหวังในทางบวกเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ บูน และโฮลเมส ยังได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นสามารถเกิดจากนิสัยของตัวพนักงานเอง เกิดจากสถานการณ์ขององค์กรและเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน

มัวร์แมน เดสซ์แพนด และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1992)<sup>20</sup> กล่าวว่าความเชื่อมั่นนั้นคือความเต็มใจที่จะคอยรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคด้วยความสนใจ และเต็มใจโดยมีทางเลือก 2 ประการ คือ ความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่นด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994) ความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้จากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงานที่แตกต่างกันด้วยความสัมพันธ์ใกล้ชิดบวกกับบุคลิกภาพที่แสดงความจริงใจ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่น ยังแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่ถูกสร้างขึ้นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น มีการบริการที่ดีการมีความจริงใจต่อการทำงาน การมีความรับผิดชอบ การรักความยุติธรรม การมีน้ำใจ มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นความเชื่อมั่น หมายถึง ความจริงใจในเชิงพันธสัญญา ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระยะยาว และเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งพนักงานและองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจและความไม่แน่นอนได้ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น 4 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อองค์กร

2. ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ

---

<sup>17</sup> 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

<sup>18</sup> 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* (Thousand Oaks, CA : Sage), pp. 261-287.

<sup>19</sup> Boon, S. D., & Holmes, J. G. (1991). *The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk*. Cambridge: Cambridge University Press.

<sup>20</sup> Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationships between providers and user of Market research. *Journal of Marketing*, 29(3), 314-329.

3. ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ

4. ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

สเตอร์น (Stern, 1997)<sup>21</sup> กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งองค์กรควรให้ความดูแลและข้อผูกมัดที่ดีการให้ความสะดวกสบาย การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นต้น

#### 1.4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความกังวล

แนวคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวล เป็นภาวะทางอารมณ์ของมนุษย์ที่สามารถประสพอยู่เสมอในการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นอารมณ์ที่สลับซับซ้อนที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งคุกคาม ตามการรับรู้แล้วแปลผลตามทัศนะของตน ในแนวคิดนี้ได้มีนักจิตวิทยาหลายท่าน ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้ว่า ความวิตกกังวล คือความไม่สบายใจ ความกระวนกระวายใจ ความหวาดหวั่นพรั่นพรึง ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับความคาดหวัง นั่นคือ การที่จะได้รับผลไม่ดีในอนาคต (จำลอง ดิษยวณิช, 2522: 44)<sup>22</sup>

ความวิตกกังวลเป็นความเครียดซึ่งเกิดจากความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลถูกคุกคาม โดยสิ่งคุกคามนั้นอาจมีจริงหรืออาจเกิดจากการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้า ความวิตกกังวลทำให้ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของบุคคลลดลง หรือมีผลเสียต่อการสร้างสัมพันธภาพ (ตฤไลา จำปาวัลย์, 2561)<sup>23</sup>

ความวิตกกังวลมีหลายระดับขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการประเมินสถานการณ์ของบุคคล ความวิตกกังวลระดับพอเหมาะจะกระตุ้นให้บุคคลมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความวิตกกังวลที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไปจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานบุคคลลดลง (Spielberger, 1966: 11)<sup>24</sup>

กล่าวโดยภาพรวมความหมายของความกังวล คือ สิ่งที่ควบคู่กับความเครียดที่ถูกคุกคามเป็นความกลัวที่เป็นเหตุการณ์เกิดขึ้นในอนาคตที่ไม่อาจระบุได้ชัดเจน นั่นคือ ผลจากการประเมินว่าเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่นั้น ถูกกระทบโดยความรู้สึกตึงเครียดทางอารมณ์ ไม่สบายกาย ไม่สบายใจ รู้สึกหวาดหวั่น หวาดกลัวกับเหตุการณ์ที่ตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่กำลังเผชิญในขณะนั้น รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของตนถูกคุกคามโดยไม่ทราบว่าจะเกิดเหตุการณ์ขึ้นในอนาคตเป็นอย่างไร

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> จำลอง ดิษยวณิช.(2522:44). จิตเวชศาสตร์. เชียงใหม่: พระสังฆการพิมพ์.

<sup>23</sup> ตฤไลา จำปาวัลย์. (2561). ความวิตกกังวลตามสถานการณ์. *วารสารพุทธจิตวิทยา*, 3(1), 13-20.

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jbp/article/view/242981>

<sup>24</sup> Spielberger, C.D. (Ed.). (1966). *Anxiety and Behavior*. New York: Academic Press.

#### 1.4.6 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง

ความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ ความต้องการ (ความจำเป็น) และความคาดหวัง โดยในปี 2562 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้นิยามความหมายของความต้องการและความคาดหวัง ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2563)<sup>25</sup>

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

##### 1.4.6.1 ความต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Needs) มีพัฒนาการมายาวนานกว่า 70 ปี โดยในปี ค.ศ. 1938 การตีพิมพ์บทความที่มีชื่อว่า “The Concepts of Needs” ของ Bode ในหนังสือเรื่อง “Progressive Education at the Crossroads” ถือได้ว่าแนวคิดเรื่องความต้องการจำเป็นเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในโลก (อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)<sup>26</sup> จากที่เคยเป็นแค่ “ความต้องการจำเป็นตามความรู้สึก (Felt Needs)”

การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้การวางแผนมีทิศทางเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีโอกาสเกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวัง นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นหลักในการเทียบความสำเร็จของการดำเนินงานทำให้สามารถวางแผนการปฏิบัติภายใต้ทางเลือกที่เหมาะสม เป็นเทคนิคที่ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสามารถตรวจสอบได้ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)<sup>26</sup>

สำหรับนิยามของคำว่า “การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment)” มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย

Kafman (1982 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)<sup>26</sup> กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา การจัดเรียงลำดับความสำคัญ และการเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

Witkin (1984)<sup>27</sup> กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่นำมาใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่มุ่งหวังโดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome Gaps) จากนั้นจึงนำมาจัดเรียงลำดับ และเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

<sup>25</sup> สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2563). ร่างคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระบบประเมินผลใหม่), เข้าถึงได้จาก [https://www.sepo.go.th/tiny\\_mce/plugins/filemanager/thumbs/ร่างคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ\(ระบบประเมินผลใหม่\).pdf](https://www.sepo.go.th/tiny_mce/plugins/filemanager/thumbs/ร่างคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ(ระบบประเมินผลใหม่).pdf)

<sup>26</sup> สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).

<sup>27</sup> Belle Ruth Witkin. (1984). Assessing needs in educational and social programs jossy-bass publishers. San Francisco. Washington London.



Reviere, Berkowitz, Carter & Ferguson (1996)<sup>28</sup> กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่ทำอย่างเป็นระบบเพื่อค้นหาสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ Witkin & Altschuld (1995)<sup>29</sup> ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวางแผนการดำเนินงาน (2) การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น และ (3) การใช้ประโยชน์จากความต้องการจำเป็น

#### 1.4.6.2 ความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540:6)<sup>30</sup> อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540:18)<sup>31</sup> ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง

เคลย์ (Clay. 1988:252)<sup>32</sup> ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็น การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

พาราสุรามาน, ไชแธมอล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithmal and Berry. 1990)<sup>33</sup> ได้ระบุถึง ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1. การได้รับการบอกเล่าคำแนะนำจากบุคคลอื่น 2. ความต้องการของแต่ละบุคคล 3. ประสบการณ์ในอดีต 4. ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ และ 5. ราคา สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่

<sup>28</sup> Reviere, R., & Others. (1996). Needs assessments: A Creative and practical guide for social scientists. New York: Taylor & Francis.

<sup>29</sup> Witkin, B. R. & Altschuld, J. W. (1995). Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide. Sage Publications: Thousand Oaks, CA.

<sup>30</sup> ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์. (2540:6). การคาดหวัง. เข้าถึงเมื่อ 17 กรกฎาคม 2565. เข้าถึงได้จาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/54930173/bibliography.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/54930173/bibliography.pdf).

<sup>31</sup> มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540:18) ความคาดหวังของลูกค้า. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

<sup>32</sup> Clay, R. (1988:252). Chamber English Dictionary. Great Britain: Bunay Suffolk.

<sup>33</sup> Zeithmal, V.A., Parasuraman, and L.L.,Berry. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions. New York: The Free Press.

ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของคน โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

พัชร มหาลภ (2538 : 14)<sup>34</sup> กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวัง และการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ด้วย ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของมนุษย์เกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการแล้วแต่บุคคลจะตัดสินใจ

#### 1.4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

##### 1.4.7.1 งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยที่แสวงหาความจริงในสภาพที่เป็นอยู่ โดยธรรมชาติซึ่งเป็นการศึกษาโดยมองภาพรวมทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยจากภาพรวมของหลายมิติ

ลักษณะของข้อมูล มีความต้องการข้อมูลที่หลากหลาย รอบด้าน เพื่อเข้าใจบริบทขอบเขตที่ต้องการศึกษา มีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ อย่างละเอียด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมและสังคม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสังคมและวัฒนธรรมทั้งหมด

<sup>34</sup> พัชร มหาลภ. (2538:14). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.

วิธีการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลขนาดเล็ก ไม่เน้นการสำรวจจากคนจำนวนมาก เทคนิคการวิจัยไม่มีการแยกขั้นตอนของการเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูลออกจากกัน การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ รวมทั้งการเข้าไปอยู่ในชุมชนเพื่อให้ได้ข้อมูลหลายด้าน

#### 1.4.7.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีค้นหาความรู้และความจริง โดยเน้นที่ข้อมูลเชิงตัวเลข มีการออกแบบวิธีการวิจัย โดยมีการควบคุมตัวแปรที่ศึกษา จัดเตรียมเครื่องมือรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพทั้งความเที่ยงตรงที่สามารถวัดได้ ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยให้เกิดความคลาดเคลื่อน (Error) น้อยที่สุด

ลักษณะของข้อมูล เป็นการศึกษาสภาพทั่วไปของสังคมมีการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลเป็นตัวเลข อาจได้มาจากแหล่งข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิหรือทุติยภูมิ การเสนอจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และแปรผลจากค่าสถิติที่ใช้วัด

วิธีการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ เน้นการเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมาก เพื่อทำการวิเคราะห์และทดสอบทฤษฎีหรือสร้างทฤษฎีและให้ความหมายในเชิงวิชาการมากกว่าการศึกษาแง่มุมของชุมชน

ข้อมูลสถิติอาจจำแนกตามแหล่งที่มาได้ 2 ทาง คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ทำกรเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ การทดลอง หรือการสังเกตการณ์ ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดตรงตามที่ใช้ต้องการ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ทำการเก็บรวบรวมไว้แล้ว เช่น จากระายงานที่พิมพ์แล้วหรือยังไม่ได้พิมพ์ของหน่วยงานของรัฐบาล สมาคม บริษัท สำนักงานวิจัย นักวิจัย วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

#### 1.4.8 แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha<sup>35</sup>) 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 ส่วนอัตราข้อคำถามเชิงลบให้ค่าคะแนนตรงกันข้ามกับ

<sup>35</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม ถนนมเสียง. (2007). การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก [https://home.kku.ac.th/nikom/item\\_reliability\\_validity\\_2007\\_u1.pdf](https://home.kku.ac.th/nikom/item_reliability_validity_2007_u1.pdf)

ข้อคำถามเชิงบวก โดยคะแนนความเห็นของแต่ละตัวอย่างต่อคำถามแต่ละข้อ จะถูกนำมาคำนวณค่าความแปรปรวนเพื่อวัดระดับความเชื่อมั่น ตัวอย่างข้อคำถามดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตัวอย่างข้อคำถามทัศนคติของนักจัดรายการวิทยุเกี่ยวกับโรคเอดส์

| คำถาม                                                                               | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|----------|-------------|--------------------------|
| 1. ท่านคิดว่าโรคเอดส์เป็นโรคที่อันตรายร้ายแรงต่อชีวิต                               |                       |              |          |             |                          |
| 2. ท่านคิดว่าการเป็นโรคเอดส์เป็นสิ่งที่น่ากลัว                                      |                       |              |          |             |                          |
| 3. ท่านคิดว่า ท่านเห็นใจผู้ติดเชื้อเอดส์                                            |                       |              |          |             |                          |
| ...                                                                                 |                       |              |          |             |                          |
| 31. ท่านคิดว่า ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์เพียงพอที่จะ เผยแพร่แก่ผู้ฟังรายการได้ |                       |              |          |             |                          |

ที่มา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม ญนอมเสียง. (2007). การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สืบค้นจาก [https://home.kku.ac.th/nikom/item\\_relia\\_validity\\_2007\\_u1.pdf/](https://home.kku.ac.th/nikom/item_relia_validity_2007_u1.pdf/)

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ( $\alpha$ -Coefficient) มีวิธีการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟา  
 $S_i^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามรายข้อ  
 $S_t^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งหมด  
 $K$  = จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถาม

โดยปกติแล้ว ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้จะมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวนที่ได้จากคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 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/>

#### 1.4.9 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์และประมวลผล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์และประมวลผล จะใช้สถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

##### 1.4.9.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนา คือ สถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุป ลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมาซึ่งไม่สามารถอ้างอิงลักษณะประชากรได้ (ยกเว้นมีการเก็บข้อมูลของประชากรทั้งหมด) ตัวอย่างสถิติเชิงพรรณนา เช่น การแจกแจงความถี่ การวัดการกระจายของข้อมูล และการวัดค่ากลางของข้อมูล

การแจกแจงความถี่เป็นการจัดเรียงข้อมูลเป็นกลุ่ม เพื่อหาความถี่แยกตามค่าของตัวแปรที่ต้องการจำแนก เช่น การจำแนกจำนวนและร้อยละของนักศึกษาตามคณะ เป็นต้น

1) ตารางแจกแจงความถี่สะสม คือ ตารางที่แสดงผลรวมของความถี่อันตรภาคขั้นนั้นกับความถี่ของอันตรภาคขั้นที่มีค่าต่ำกว่าทั้งหมด เช่น ตารางแสดงความถี่สะสมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 3

2) ตารางแจกแจงความถี่โดยใช้กราฟหรือแผนภูมิ จะเป็นลักษณะการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนมากกว่าตารางข้างต้น ซึ่งแสดงเป็นตัวเลข ตัวอย่างกราฟหรือแผนภูมิ เช่น ฮิสโตแกรม และกราฟเส้นโค้งความถี่ เป็นต้น

การวัดค่ากลางของข้อมูล คือ การหาค่ากลางที่เป็นตัวเลข เพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลชุดหนึ่ง ๆ ซึ่งพบว่าในงานวิจัยทั่ว ๆ ไป นิยมใช้ค่ากลางในการสรุปลักษณะหรือตัวแปรกันมาก

ค่าฐานนิยม (Mode) คือ ค่าของข้อมูลที่มีความถี่มากที่สุด สัญลักษณ์ที่ใช้คือ  $M_o$

ค่ามัธยฐาน (Median) คือ ค่าของข้อมูลที่อยู่ ณ ตำแหน่งตรงกลางของข้อมูลที่มีการจัดเรียงลำดับจากค่ามากไปหาค่าน้อยหรือค่าน้อยไปหาค่ามากแล้ว สัญลักษณ์ที่ใช้ คือ  $M_d$

ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต เป็นค่าที่คำนวณมาจากการนำค่าผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนทั้งหมด สัญลักษณ์ที่ใช้ คือ  $\bar{x}$

การวัดการกระจายของข้อมูล หมายถึง การคำนวณว่าข้อมูลชุดใดชุดหนึ่งกระจายออกจากกัน หรืออยู่ห่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าคะแนนของข้อมูลในชุดใดอยู่ห่างกันน้อยหรือมีขนาดใกล้เคียงกัน เรียกว่าข้อมูลชุดนั้นมีการกระจายน้อย แต่ถ้าคะแนนของข้อมูลในชุดใดอยู่ห่างกันมาก เรียกว่าข้อมูลชุดนั้นมีการกระจายมาก

พิสัย คือการหาค่าสูงสุดของข้อมูลลบค่าต่ำสุดของข้อมูล

ความแปรปรวน เป็นค่าที่นิยมนำมาใช้วัดการกระจายของข้อมูลมากที่สุด ซึ่งค่านี้คำนวณมาจากค่าแตกต่างระหว่างค่าของข้อมูลแต่ละค่ากับค่าเฉลี่ย ซึ่งถ้าค่าที่ได้เป็นศูนย์ แสดงว่าข้อมูลชนิดนั้นไม่มีการกระจายเลยหรือทุกค่ามีค่าเท่ากับค่ากลาง

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือค่ารากที่ 2 ของความแปรปรวน

ค่าความกระจายที่ไม่ว่าจะคำนวณด้วยวิธีใด ถ้าค่าที่ได้มีค่ามากแสดงว่าข้อมูลมีการกระจายมาก หากค่าที่ได้มีน้อย แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายน้อย

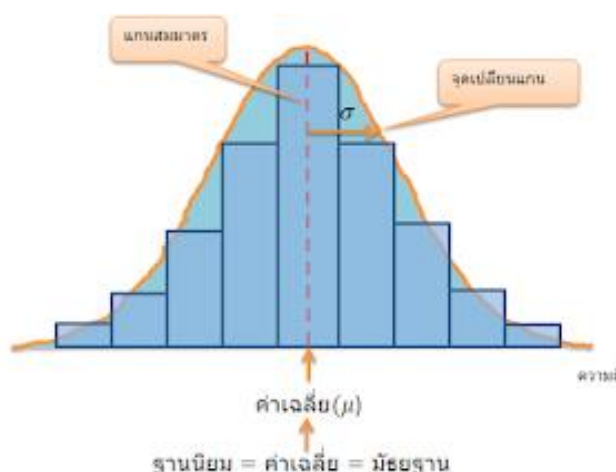
#### 1.4.9.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งสามารถนำผลการวิเคราะห์นั้นไปสรุปอ้างอิงถึงประชากรได้โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วยการประมาณค่า และการทดสอบสมมติฐาน

#### 1.4.9.3 การแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)

การแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)<sup>36</sup> เป็นการแจกแจงของข้อมูลรูปแบบหนึ่ง เมื่อเก็บข้อมูลมาจำนวนหนึ่งแล้วนำข้อมูลนั้นมาแจกแจงความถี่ จะพบว่าข้อมูลส่วนใหญ่จะกระจายอยู่รอบๆ ค่าเฉลี่ย หรือตำแหน่งตรงกลาง และข้อมูลที่มีค่าแตกต่างจากค่าเฉลี่ยจะค่อยๆ กระจายลดหลั่นกันไปทางด้านซ้ายและขวาในลักษณะเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 การแจกแจงแบบปกติ

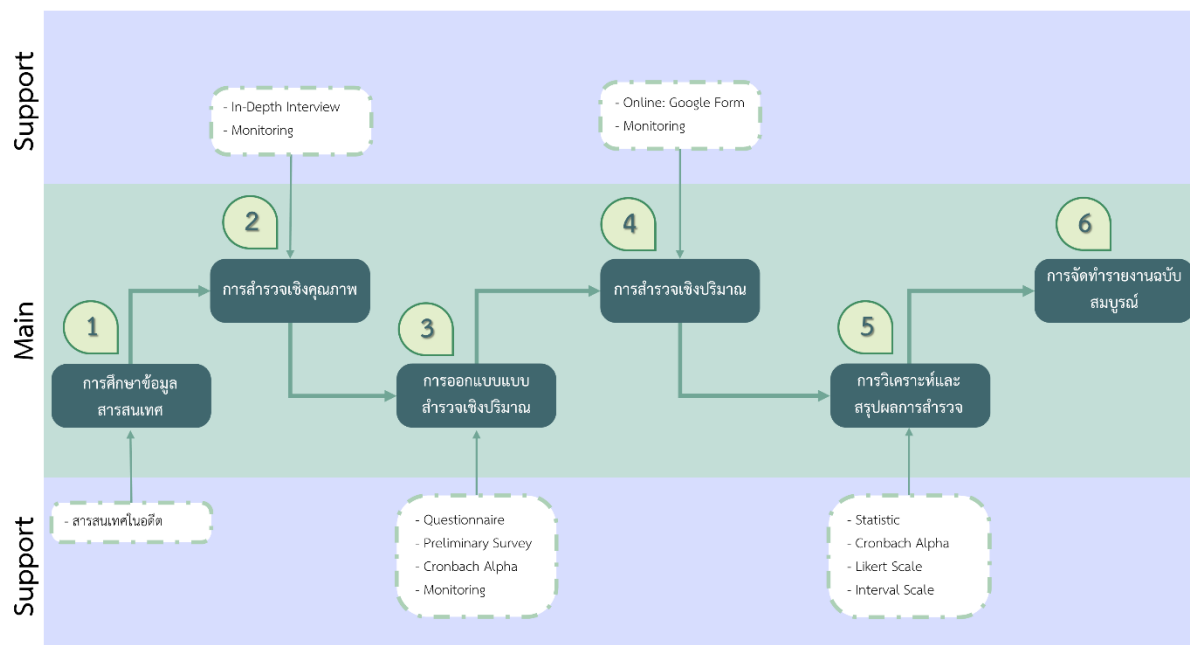


<sup>36</sup> การแจกแจงแบบปกติ. (2558). เข้าถึงเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565. เข้าถึงได้จาก [http://stateasyuse.blogspot.com/2015/10/blog-post\\_11.htm](http://stateasyuse.blogspot.com/2015/10/blog-post_11.htm)

## 1.5 แนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์

ที่ปรึกษา มีกระบวนการในการปฏิบัติงานโครงการโดยภาพรวม ดังแสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2 กระบวนการในการปฏิบัติงานโครงการโดยภาพรวม



รายละเอียดแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ มีดังนี้

### 1.5.1 การศึกษาข้อมูลสารสนเทศ

การศึกษาข้อมูลสารสนเทศของ กปน. ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง/ความกังวล คลอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของ กปน. จากผลการสำรวจในอดีตของ กปน.

### 1.5.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ

การสำรวจเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และสุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 ดังแสดงในตารางที่ 4 และจัดทำรายการประเด็นคำถามสำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก

| ลำดับ | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                             | จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                                   |   |
|-------|-------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------|---|
| 1     | หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                 | 12                        | 2                                                    |   |
| 2     | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                     | 64                        | 2                                                    |   |
| 3     | สื่อมวลชน                                             | 94                        | 2                                                    |   |
| 4     | พันธมิตร                                              | 41                        | 2                                                    |   |
| 5     | นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ | 4                         | 2                                                    |   |
| 6     | ลูกค้า                                                | 203                       | 2                                                    |   |
| 7     | ชุมชนและสังคม                                         | 516                       | 2                                                    |   |
| 8     | ลูกค้า                                                | 2,546,924                 | R (Retail) 5<br>C (Commercial) 2<br>I (Industrial) 2 | 9 |
| 9     | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                               | 4,257                     | 7                                                    |   |
| รวม   |                                                       | 2,552,115                 | 30                                                   |   |

#### 1.5.2.1 การดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก

ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญสำหรับการทบทวนและออกแบบแบบสำรวจที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 1.5.3 การออกแบบแบบสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของกลุ่มตัวอย่างขั้นต้น (Preliminary Survey) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจก่อนการดำเนินการสำรวจเชิงปริมาณของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มของ กปน. ต่อไป

##### 1.5.3.1 การทดสอบแบบสำรวจเชิงปริมาณ

ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจด้วยเครื่องมือสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) โดยโปรแกรม MATLAB และปรับแก้แบบสำรวจฯ กรณีความเชื่อมั่นต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ถ้ามี) รวมทั้งเสนอผลการทดสอบแบบสำรวจให้ กปน. พิจารณา เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสำรวจฯ ให้สมบูรณ์ ก่อนการดำเนินการสำรวจจริง



#### 1.5.4 การสำรวจเชิงปริมาณ

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ครั้งที่ 2 โดยใช้แบบสำรวจฯ ที่ผ่านการปรับแก้ (ถ้ามี) โดยครอบคลุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด เพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ความเชื่อมั่น 95% ทั้งนี้ เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มมีจำนวนประชากรค่อนข้างน้อย เช่น หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีจำนวนเพียง 12 หน่วยงาน ส่งผลให้เมื่อนำไปคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโร ยามาเน่ จะมีค่าที่สูงมาก ดังนั้น ที่ปรึกษาจึงจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ คือ การยุบรวมกลุ่มที่ไม่ใช่ลูกค้า และพนักงานผู้ปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้จำนวนประชากรมีค่าสูงขึ้น และสามารถนำไปคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม ผลของการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากวิธีใช้แบบสำรวจตามหลักการทางสถิติของทาโร ยามาเน่

| ลำดับ | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                             | จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|-------|-------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 1     | หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                 | 12                        | 4                  |
| 2     | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                     | 64                        | 20                 |
| 3     | สื่อมวลชน                                             | 94                        | 29                 |
| 4     | พันธมิตร                                              | 41                        | 13                 |
| 5     | นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ | 4                         | 2                  |
| 6     | ชุมชนและสังคม                                         | 516                       | 155                |
| 7     | คู่ค้า                                                | 203                       | 61                 |
| 8     | ลูกค้า                                                | 2,546,924                 | 400                |
| 9     | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                               | 4,257                     | 366                |
| รวม   |                                                       | 2,552,115                 | 1,050              |

#### 1.5.5 การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจ

วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ด้วยเครื่องมือ MATLAB รวมทั้งรวบรวมและบันทึกผลการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ พร้อมสรุปผลการสำรวจ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มของ กปน.

#### 1.5.6 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยเรียบเรียงออกมาเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) บทที่ 1 บทนำ 2) บทที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) 3) บทที่ 3 การออกแบบแบบสำรวจเชิงปริมาณ 4) บทที่ 4 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ 5) บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ และ 6) ภาคผนวก

## 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

### 1.6.1 วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการชี้นำคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด และเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

#### 1. ประเด็นคำถามทั่วไป

สำหรับประเด็นคำถามทั่วไปจะครอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของ กปน. เช่น ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการพัฒนองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

#### 2. ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

สำหรับประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง ถูกออกแบบให้แตกต่างกันตามบริบทขององค์กรในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มของ กปน.

### 1.6.2 แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้การสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่านเครื่องมือ 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

## 1.7 การติดตามประเมินผลโครงการ

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการการตรวจสอบว่าการดำเนินกิจกรรมที่วางแผนไว้อยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ และผลการดำเนินบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ โดยการติดตามเป็นการตรวจสอบระหว่างการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงาน ในขณะที่การประเมินผลจะเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงเมื่อดำเนินโครงการเสร็จแล้วเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยการดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่ติดตามประเมิน คือ หัวหน้าโครงการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการโครงการโดยตรง จะดำเนินการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ เพื่อพิจารณาความก้าวหน้าของโครงการว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกิจกรรมส่วนใด เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากขึ้น

โดยเกณฑ์ในการประเมินความก้าวหน้า (Progress) จะพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผน การประเมินความก้าวหน้ามุ่งที่จะตอบคำถามว่า การดำเนินกิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ เป็นไปตามกรอบเวลาหรือไม่ และประสบกับปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการ คือ

(1) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ เนื่องจากโครงการประกอบด้วยชุดกิจกรรม จึงจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยพิจารณาจำนวนกิจกรรมและประเภทของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง และกิจกรรมเสริม ในช่วงระยะเวลารายสัปดาห์ หรือรายเดือน ตามความเหมาะสม

(2) ระยะเวลาที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าใช้เวลาไปเท่าใดแล้ว และเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุมกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายด้านเวลา

## 1.8 ระยะเวลาดำเนินการและแผนการทำงาน (Work Plan)

โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2566 มีระยะเวลาดำเนินการ 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง โดยมีแผนการดำเนินการ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แผนงานและแนวทางการดำเนินงาน

| ลำดับ | กิจกรรม                                                                                                                                               | เดือนที่ |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|
|       |                                                                                                                                                       | 1        |  |  |  | 2 |  |  |  | 3 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 1     | ศึกษาข้อมูลสารสนเทศของ กปน. ที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน ความต้องการ ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง/ความกังวล จากผลการสำรวจในอดีตของ กปน.                 |          |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| 2     | จัดทำรายการประเด็นคำถาม เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.                                |          |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| 3     | ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญสำหรับการทบทวน และออกแบบแบบสำรวจที่เหมาะสม ในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |          |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| 4     | ออกแบบและจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.                                                     |          |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| 5     | ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของกลุ่มตัวอย่าง ขั้นต้น (Preliminary Survey)                                                             |          |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |
| 6     | ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ ด้วยเครื่องมือ Cronbach's Alpha ด้วยโปรแกรม MATLAB และ ปรับแก้แบบสำรวจฯ กรณีความเชื่อมั่นต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ถ้ามี)   |          |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |

| ลำดับ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                     | เดือนที่ |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|
|       |                                                                                                                                                                                             | 1        |  |  | 2 |  |  | 3 |  |  | 4 |  |  |
| 7     | ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจความเชื่อมั่น ฯลฯ สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ครั้งที่ 2 โดยใช้แบบสำรวจฯ ที่ผ่านการปรับแก้ (ถ้ามี) โดยครอบคลุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ กปน. กำหนด |          |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |
| 8     | วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจความเชื่อมั่น ฯลฯ ของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ด้วยเครื่องมือ MATLAB                                                                             |          |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |
| 9     | รวบรวมและบันทึกผลการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ พร้อมสรุปผลการสำรวจ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มของ กปน.                                                         |          |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |
| 10    | จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)                                                                                                                                                       |          |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |

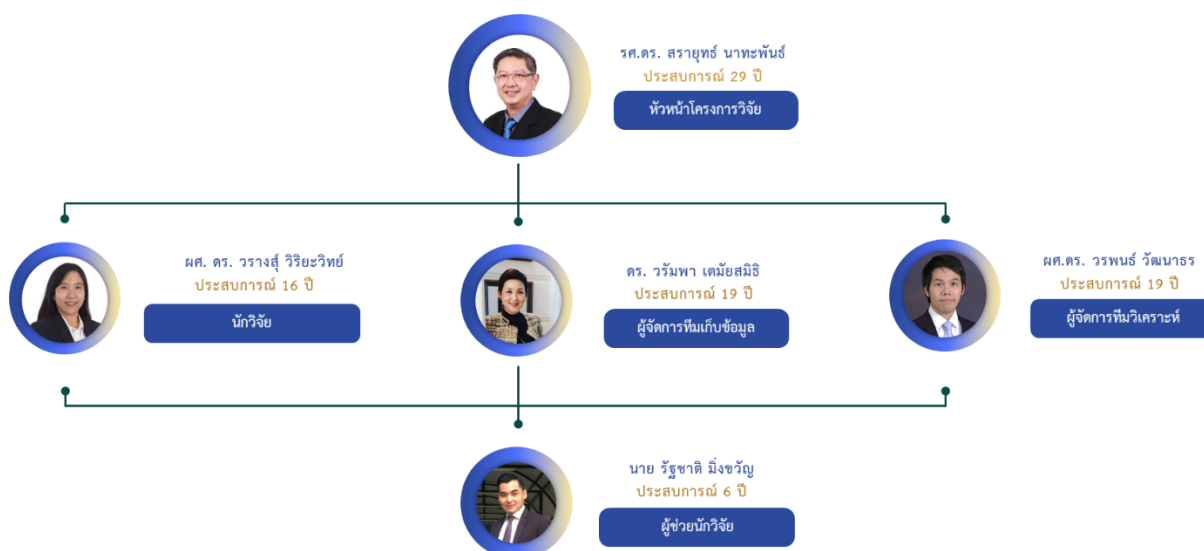
## 1.9 บุคลากรที่เข้าร่วมทำงานในโครงการ

### 1.9.1 รายชื่อบุคลากร

รายชื่อบุคลากรที่เข้าร่วมทำงานในโครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2566 ประกอบด้วย

| ลำดับ | ชื่อ-สกุล                   | ตำแหน่ง                |
|-------|-----------------------------|------------------------|
| 1     | รศ. ดร. สรายุทธ นาทะพันธ์   | หัวหน้าโครงการวิจัย    |
| 2     | ผศ. ดร. วรางศุ์ วิริยะวิทย์ | นักวิจัย               |
| 3     | ดร. วรัมพา เตมัยสมิธิ       | ผู้จัดการทีมเก็บข้อมูล |
| 4     | ผศ. ดร. วรพนธ์ วัฒนาร       | ผู้จัดการทีมวิเคราะห์  |
| 5     | นายรัฐชาติ มิ่งขวัญ         | ผู้ช่วยนักวิจัย        |

ภาพที่ 3 ทีมงานที่เข้าร่วมทำงานในโครงการ



## บทที่ 2

### ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

#### ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน.

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม ประกอบด้วย 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. สื่อมวลชน 4. พันธมิตร 5. นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ 6. คู่ค้า 7. ชุมชนและสังคม 8. ลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม 2565 เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการพัฒนาแบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2566 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเชิงรุกในหลาย ๆ ด้าน เช่น การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าถึงพื้นที่ที่มีน้ำสูญเสีย, การลงทุนที่มีการขออนุมัติและมีการดำเนินงานที่ล่าช้า
- ต้องการให้ กปน. พัฒนานวัตกรรมเพื่อลดน้ำสูญเสีย
- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้น้ำ
- เห็นด้วยกับการปรับขึ้นค่าน้ำประปา เพื่อสะท้อนต้นทุนค่าน้ำประปาที่แท้จริง และต้นทุนการจัดการบำบัดน้ำเสีย แต่ต้องทบทวนค่าใช้จ่าย และต้นทุนแฝงอย่างละเอียด พร้อมทั้งดำเนินการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้น้ำ
- คาดหวังให้ กปน. วางแผนและจัดหาแหล่งน้ำดิบและแหล่งกักเก็บน้ำเพิ่ม เพื่อรองรับสถานการณ์ Climate Change ที่มีผลต่อปริมาณและคุณภาพของแหล่งน้ำดิบที่ลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการผลิตและคุณภาพน้ำประปาที่จ่ายให้แก่ประชาชน
- เห็นด้วยกับการประเมินบุคลากรตาม Performance based โดยอยากให้อิงตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่นำไปใช้กับรัฐวิสาหกิจ
- มีความกังวลเรื่องแหล่งน้ำดิบที่ลดลง ซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำประปาที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
- คาดหวังให้ กปน. เร่งดำเนินการลดอัตราน้ำสูญเสีย
- คาดหวังให้บูรณาการการดำเนินงานร่วมกับกรมชลประทานและกรมทรัพยากรน้ำเพื่อวางแผนการขับเคลื่อนลิ้มความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม
- คาดหวังให้ กปน. ดำเนินการขับเคลื่อนเชิงนโยบายมากกว่านี้

- คาดหวังให้ กปน. ดำเนินการบริหารจัดการตามภารกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เนื่องจากปัญหาแรงดันน้ำที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งานจริง ส่งผลให้ประชาชนต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อวางระบบถึงพักน้ำและเครื่องปั๊มน้ำ
- คาดหวังให้ กปน. ผลิตและจ่ายน้ำประปาที่สามารถดื่มได้จริง
- คาดหวังให้ กปน. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การผันน้ำ การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย การซ่อมบำรุงท่อประปา และการจัดการลิ่มความเค็ม เป็นต้น
- คาดหวังให้คณะกรรมการ กปน. มีบทบาทในการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง
- กปน. ควรนำเทคโนโลยีเข้ามา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operation Cost) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
- กปน. ควรวางแผนการลงทุนในเชิงรุกและมีความชัดเจน เช่น แผนการลงทุนเพื่อลดน้ำสูญเสีย 30%

## 2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

- พบปัญหาการซ่อมคืนพื้นที่ โดย กปน. ซ่อมคืนไม่ตรงตามสภาพเดิม
- กปน. ไม่มีผู้ประสานงานหลักที่สามารถติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว
- ต้องการให้ กปน. แต่งตั้งหรือมอบหมายผู้บริหารในระดับผู้ช่วยผู้ว่าการ เข้ามาควบคุมดูแลการประสานงานระหว่างองค์กร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจ
- คาดหวังให้ กปน. ดำเนินการประเมินความคุ้มค่าก่อนดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงาน
- ต้องการทำ MOU ร่วมกับ กปน.
- ต้องการให้ กปน. อัปเดตข้อมูลแผนที่ประปารวดเร็วและเป็นปัจจุบัน (Realtime)
- คาดหวังให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างประปา ไฟฟ้า และโทรคมนาคม
- คาดหวังว่าในอนาคต กปน. และกรมทรัพยากรน้ำบาดาล จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ Realtime



## 2.3 สื่อมวลชน

- ต้องการให้ กปน. สร้างช่องทางการสื่อสารเฉพาะกลุ่ม เช่น การสร้าง LINE Openchat สำหรับ นักข่าว เพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูล หรือแบ่งปันข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการเขียนข่าว
- นักข่าว ต้องการข่าวแจก เพื่อใช้ประกอบการเขียนข่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข่าวการให้บริการ น้ำประปาในช่วงภัยแล้ง น้ำทะเลหนุน หรือการขึ้นราคาค่าน้ำประปา
- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการสื่อสารในเชิงรุกมากกว่านี้
- กปน. ควรใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีศักยภาพ
- คาดหวังการมีส่วนร่วมในเรื่องการเขียน Content ที่ยังมี Gap ระหว่างสิ่งที่ กปน. ทำกับสิ่งที่สื่อสาร
- คาดหวังให้ผู้คนตระหนักว่า กปน. ทำจริง มีการสื่อสารเชิงรุกและต่อเนื่อง
- คาดหวังให้ กปน. มีแผนงานและการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจตรงกันทั่วทั้งองค์กร
- คาดหวังให้ กปน. ดำเนินงานตามภารกิจที่สามารถสะท้อนความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม เช่น การผลิตน้ำประปาที่สามารถบริโภคได้จริง
- คาดหวังให้ กปน. บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบที่มีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิด ประโยชน์สูงสุด
- ต้องการให้ กปน. จัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากกว่านี้ เช่น การจัดกิจกรรมโดยเชิญชวนสื่อมวลชนแขนงต่างๆ เข้าไปดูกระบวนการผลิตน้ำ
- ข้อมูลข่าวสารของ กปน. ยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนทั่วไปได้ เมื่อเปรียบเทียบกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า เช่น ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลการใช้พลังงานในช่วง Peak สูงสุด คือช่วงเวลานี้ หรือข้อมูลทางสถิติที่แสดงปริมาณการใช้พลังงาน เป็นต้น
- กังวลว่า กปน. อาจจะไม่สามารถดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ เนื่องจากไม่มีแรงกดดันเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของภาคเอกชน

## 2.4 พันธมิตร

- ต้องการให้ กปน. ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ต้องการให้ กปน. จัดกิจกรรมส่งเสริมการทำธุรกรรมออนไลน์เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าชำระเงิน ค่าน้ำประปาผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร โดย กปน. เป็นผู้สนับสนุนค่าธรรมเนียมให้แก่ลูกค้า ยกตัวอย่างเช่น โปรโมชันชำระค่าไฟฟ้า
- ต้องการให้ กปน. ประสานงานล่วงหน้า เนื่องจาก ธ.ก.ส. ต้องใช้เวลาในการเตรียมการพัฒนา ระบบประมาณ 6 เดือน เพื่อรองรับกับบริการใหม่ของ กปน.

## 2.5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

- คาดหวังให้มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันเหมือนเดิม
- คาดหวังให้ กปน. จัดกิจกรรมให้ความรู้ โดยมีเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น แนวทางการอนุรักษ์คูคลอง
- คาดหวังให้ กปน. สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญจำเป็นแก่ประชาชน เช่น ประเด็นการปรับค่าน้ำ ควรประกาศล่วงหน้าแบบค่อยเป็นค่อยไป
- คาดหวังให้ กปน. จัดกิจกรรม/โครงการสืบสานวัฒนธรรม อนุรักษ์คูคลอง
- คาดหวังให้ กปน. สนับสนุนการปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ให้แก่ชุมชน เช่น สนับสนุนถังขยะ เพราะปัจจุบันชุมชนมีไม่เพียงพอ
- คาดหวังให้ กปน. ร่วมขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรม
- กปน. ถือว่าเป็นหน่วยงานอันดับต้น ๆ ด้านคุณธรรม จึงคาดหวังให้เป็นแกนนำในการขับเคลื่อนเพื่อยกระดับสังคมไทยให้เป็นสังคมคุณธรรม
- คาดหวังให้ กปน. เข้ามาใช้งานแอปพลิเคชันของศูนย์คุณธรรมฯ สำหรับใช้ประเมินความสุขของพนักงาน เพื่อให้องค์กรได้รับทราบข้อมูล/ปัญหาของพนักงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรต่อไป

## 2.6 คู่ค้า

- ต้องการให้ กปน. ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- คาดหวังให้ กปน. เชิญคู่ค้าไปร่วมประชุมสื่อสารหรือรับฟังปัญหา/ความคิดเห็นของคู่ค้าร่วมกัน
- ต้องการการมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลางที่สะท้อนต้นทุนการดำเนินงานที่แท้จริง
- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำให้ครอบคลุมผู้ใช้น้ำในพื้นที่ที่ต้องดำเนินการปรับปรุง/ซ่อมแซมท่อประปาเพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้น้ำ
- ต้องการให้ กปน. อัปเดตข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ให้เป็นปัจจุบันและมีความแม่นยำมากกว่านี้

## 2.7 ชุมชนและสังคม

- ต้องการให้ กปน. จัดกิจกรรมเชิงรุกเพื่อสร้างความสัมพันธ์และพบปะคนในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- ต้องการให้ กปน. สนับสนุนเงินงบประมาณในการปรับปรุงภูมิทัศน์
- ต้องการให้ กปน. สร้างบ่อดักไขมันในชุมชน รวมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำให้กับคนในชุมชน
- มีอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารกับ กปน. ในบางช่วง เนื่องจากผู้ประสานงานคนเดิมย้ายตำแหน่ง

- ต้องการให้ กปน. จัดโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสียให้แก่ชุมชนต้นน้ำต่อไป รวมถึงโครงการสร้างบ่อดักไขมันเนื่องจากเป็นโครงการที่มีประโยชน์
- ต้องการให้ กปน. จัดกิจกรรม/โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการบำบัดน้ำเสีย และมีการลงพื้นที่อย่างจริงจัง
- คาดหวังให้ กปน. จัดโครงการ CSR สนับสนุนโรงเรียนขนาดเล็กที่ขาดแคลนทรัพยากร
- คาดหวังให้ กปน. จัดกิจกรรมหรือโครงการพิเศษร่วมกับชุมชน/ผู้ประกอบการ โดยมีโรงเรียนเป็นสื่อกลาง เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประปาและการจัดการน้ำเสีย
- คาดหวังให้ กปน. ดำเนินโครงการ CSR เป็นโครงการต่อเนื่อง และต่อยอดเพื่อความยั่งยืน

## 2.8 ลูกค้านำ

- คาดหวังน้ำประปาที่ไหลแรงขึ้น
- คาดหวังให้ กปน. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประปาที่มีความถี่มากขึ้น
- คาดหวังให้ กปน. ดำเนินโครงการประปาพบประชาชนอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ไตรมาส
- ต้องการให้ กปน. ปรับปรุงแรงดันน้ำให้สูงขึ้น เพราะหากใช้น้ำที่ชั้น 2 น้ำแทบไม่ไหล ส่งผลให้เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน
- คาดหวังคุณภาพงานหลังจากซ่อมแซม/ปิดงาน ให้กลับมาอยู่ในสภาพเดิม
- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการวางแผน ประสานงานและบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับเทศบาล เพื่อเข้าดำเนินการขุดเจาะถนนสำหรับเปลี่ยนท่อหรือซ่อมท่อในระยะเวลาเดียวกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการขุดเจาะซ้ำ
- ต้องการแรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการสูบน้ำขึ้นชั้น 2
- คาดหวังให้ กปน. ลงพื้นที่เพื่อพบปะชาวบ้านอย่างต่อเนื่อง
- มีความสนใจโครงการน้ำดื่มคุณภาพสูง เพราะจะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่ชุมชน
- ต้องการให้ กปน. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับชุมชนให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น การแจ้งข่าวสารการซ่อมท่อ การหยุดจ่ายน้ำประปาเข้ามาทางไลน์ชุมชน
- ต้องการให้ กปน. แจ้งผลการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาให้ชุมชนรับทราบหลังจากที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
- ต้องการให้ กปน. ปรับปรุงเรื่องแรงดันน้ำที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- กปน. ไม่มีการแจ้งเรื่องแรงดันน้ำที่ลดลง
- การดำเนินงานของ กปน. ในบางครั้งมีความล่าช้า

- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการติดต่อประสานงานกับชุมชนแบบเชิงรุกในกรณีที่มีท่อประปาแตกรั่ว เนื่องจากที่ผ่านมา กปน. ไม่ได้แจ้งประสานมา ทางชุมชนโทรติดต่อเข้าไป ทาง กปน. ก็ไม่รับสาย ทางชุมชนต้องจึงต้องใช้วิธีติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รู้จัก
- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมาที่เข้ามาซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อ อย่างใกล้ชิด เพราะที่ผ่านมา มีการขุดเจาะแล้วกลบไม่เรียบร้อย
- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการ
- ต้องการให้ กปน. ปรับปรุงแรงดันน้ำ
- ต้องการให้ กปน. ควบคุมคุณภาพน้ำประปา และแรงดันน้ำในเขตพื้นที่ลาดกระบังให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- คาดหวังแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอทั้งกลางวันและกลางคืน
- ต้องการให้ กปน. ปรับปรุงแรงดันน้ำให้ดีขึ้น ซึ่งในปีที่ผ่านมา ก็เริ่มได้รับแก้ไขและดีขึ้นเป็นลำดับ
- ต้องการให้ กปน. มีบริการที่ตอบสนองต่อความจำเป็น เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในกรณีต่าง ๆ ดังเช่น กรณีที่ กปน. ไม่สามารถจ่ายน้ำประปาผ่านท่อประปายังโรงงานได้ กปน. ก็มีบริการรถขนส่งน้ำประปามาให้ เพื่อแก้ไขปัญหา
- การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว เมื่อแจ้งปัญหาขัดข้อง กปน. ก็รีบแก้ไขโดยทันที
- โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน.
- ต้องการให้ กปน. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า
- ต้องการให้ กปน. พัฒนาระบบการรายงานปริมาณการใช้น้ำประปาแบบรายวัน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการการใช้น้ำภายในบริษัท
- มีความต้องการซื้อน้ำดื่มคุณภาพดีราคาถูกเพื่อใช้บริโภคภายในบริษัท

## 2.9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- คาดหวังการบรรจุเป็นพนักงานเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ
- ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- มีความกังวลเกี่ยวกับรายได้ขององค์กรที่มีแนวโน้มลดลงและอาจเริ่มขาดทุนในอนาคตเนื่องจากยังไม่มีกำไรปรับอัตราค่าน้ำ ตลอดจนสามารถสังเกตได้จากการจ่ายโบนัสที่น้อยลง
- คาดหวังให้องค์กรจ่ายโบนัสที่เพิ่มขึ้นหรือคงที่ (ไม่ลดลง)
- คาดหวังให้องค์กรส่งเสริมสวัสดิการที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น
- ไม่มีความกังวล หากองค์กรจ่ายโบนัสที่ลดลง เพราะรับทราบข้อมูลและเข้าใจ
- คาดหวังให้องค์กรปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- ต้องการให้บทวนสวัสดิการของพนักงาน เช่น สวัสดิการที่คงที่ เท่าเทียม เนื่องจากบางคนไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการบางอย่างได้ เช่น คนโสด
- พัฒนาการสื่อสารให้ครอบคลุมและทั่วถึงทั้งองค์กร เช่น เรื่องของความยั่งยืน
- ต้องการระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- คาดหวังให้องค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- คาดหวังให้องค์กร ลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับธุรกิจหลัก (Core Business) เพื่อสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) เป็นของตนเอง
- คาดหวังการบรรจุเป็นพนักงาน
- ต้องการให้ กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ต้องการเครื่องมือในการทำงานที่รวดเร็วและเสถียร เช่น คอมพิวเตอร์ที่เร็ว และระบบที่เสถียร
- คาดหวังความมั่นคงในการทำงาน
- คาดหวังสวัสดิการที่มากกว่าประกันสังคม
- คาดหวังการบรรจุเป็นพนักงาน

### บทที่ 3

#### การออกแบบแบบสำรวจเชิงปริมาณ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน.

##### 3.1 ประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจเชิงปริมาณ

ประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจปริมาณ สำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) ผ่าน Google Form จะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1. ส่วนข้อมูลทั่วไป 2. ส่วนประเด็นคำถามทั่วไป 3. ส่วนประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง และ 4. ส่วนประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการสำรวจการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม

โดยในประเด็นคำถามทั่วไป ได้นำหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) และรายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 เป็นแนวทางในการออกแบบประเด็นคำถาม เพื่อจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ และลดความซ้ำซ้อนของประเด็นคำถาม ซึ่งประกอบด้วย 8 หมวดคำถาม 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

โดยในประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง และประเด็นข้อเสนอแนะ อ้างอิงผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) จำแนกตามแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดทั้ง 8 กลุ่มได้ดังแสดงในตารางที่ 7 และเนื่องจากกลุ่มพนักงานและผูปฏิบัติเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน กปน. จึงมีประเด็นคำถามที่ต่างกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่มดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 7 ผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

| ประเด็น                                                                                                                                                                                                    | จำนวน<br>(ราย) | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| 1. แร่งต้นน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                        | 14             | 18.42               |
| 2. การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                         | 9              | 11.84               |
| 3. มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 8              | 10.53               |
| 4. การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                               | 12             | 15.79               |
| 5. ประชาสัมพันธ์เชิงรุก                                                                                                                                                                                    | 7              | 9.21                |
| 6. ประเมินตาม Performance Based                                                                                                                                                                            | 1              | 1.32                |
| 7. ปรับขึ้นราคาค่าน้ำประปา                                                                                                                                                                                 | 1              | 1.32                |
| 8. บริหารและลดอัตราน้ำสูญเสีย                                                                                                                                                                              | 4              | 5.26                |
| 9. มีการติดตาม กำกับและดูแลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                      | 7              | 9.21                |
| 10. ขอมคืนพื้นที่ไม่ตรงตามสภาพเดิม                                                                                                                                                                         | 3              | 3.95                |
| 11. ต้องการทำ MOU ร่วมกับ กปน.                                                                                                                                                                             | 1              | 1.32                |
| 12. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับประปามากขึ้น                                                                                                                                                              | 6              | 7.89                |
| 13. ต้องการให้ กปน. สนับสนุนการปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์แก่ชุมชน                                                                                                                                                | 3              | 3.95                |
| รวม                                                                                                                                                                                                        | 76             | 100.00              |

ตารางที่ 8 ผลการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| ประเด็น                                                                                                                                                 | จำนวน<br>(ราย) | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| 1. การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน                                                                                             | 3              | 13.04               |
| 2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการะบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัว                                                                             | 4              | 17.39               |
| 3. การยกระดับกระบวนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                                          | 3              | 13.04               |
| 4. การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม                                                           | 8              | 34.78               |
| 5. มีการจัดทำระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา                                                                         | 2              | 8.70                |
| 6. คาดหวังให้องค์กร ลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับธุรกิจหลัก (Core Business) เพื่อสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies) เป็นของตนเอง | 1              | 4.35                |
| 7. นำข้อร้องเรียนของพนักงานไปดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสื่อสารให้พนักงานรับรู้อย่างต่อเนื่อง                                                  | 2              | 8.70                |
| รวม                                                                                                                                                     | 23             | 100.00              |

หมายเหตุ แบบสำรวจเชิงปริมาณทั้ง 6 มิติ ประเด็นเรื่องสวัสดิการเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลลัพธ์การกระจายตัวของคำตอบจากผู้ตอบแบบสำรวจ และมีแนวโน้มที่การตอบและผลลัพธ์ที่ไม่ยืดหยุ่น ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาในมิติที่หลากหลาย จึงพิจารณาประเด็นเรื่องสวัสดิการไปไว้ในหัวข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นคำถามสำหรับการสำรวจออนไลน์ (Online Observation) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 9 กลุ่มทั้งหมด รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวก

### 3.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ ของกลุ่มตัวอย่างขั้นต้น (Preliminary Survey) จำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสำรวจด้วยเครื่องมือสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) เพื่อให้ผลการสำรวจฯ มีค่าความเชื่อมั่นตามหลักวิชาการ โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาจากแบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 จำแนกตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน คือ 1. ด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ 2. ด้านความต้องการ 3. ด้านความคาดหวัง 4. ด้านความกังวล 5. ด้านความเชื่อมั่น และ 6. ด้านความพึงพอใจ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเพื่อวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา

| มิติ                         | Cronbach's Alpha |
|------------------------------|------------------|
| ด้านการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ | 0.9323           |
| ด้านความต้องการ              | 0.9158           |
| ด้านความคาดหวัง              | 0.9374           |
| ด้านความกังวล                | 0.9318           |
| ด้านความเชื่อมั่น            | 0.9309           |
| ด้านความพึงพอใจ              | 0.9103           |

ที่มา: บริษัท บีเอ็มจีฯ

เมื่อเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ (Acceptable Level of Internal Consistency) ที่ 0.7 เปรียบเทียบกับผลจากการทดสอบความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาจากแบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้ง 6 มิติ มีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่ามากกว่า 0.9 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นคำถามในแบบสำรวจฯ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีเยี่ยม (Excellent) ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ประเด็นคำถามในแบบสำรวจมีความชัดเจน ตรงประเด็น และมีความหมายที่ผู้ตอบแบบสำรวจเข้าใจตรงกัน ทำให้ผลที่ได้จากแบบสำรวจฯ มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก



### 3.3 เกณฑ์การวัดผลประเด็นคำถามเชิงปริมาณ

การสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. สื่อมวลชน 4. พันธมิตร 5. นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ 6. คู่ค้า 7. ชุมชนและสังคม 8. ลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยประเด็นคำถามทั่วไป และประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง ซึ่งใช้มาตราส่วนตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

เกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีความกว้างเท่ากับ 0.8 โดยค่าระดับความสำคัญ มีรายละเอียด ดังนี้

| ช่วงคะแนน                 | ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ                           |
|---------------------------|----------------------------------------------------------|
| ช่วงที่ 1 4.21-5.00 คะแนน | รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ สูงที่สุด |
| ช่วงที่ 2 3.41-4.20 คะแนน | รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ สูง       |
| 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 ต่ำ       |
| ช่วงที่ 5 1.00-1.80 คะแนน | รับรู้/ต้องการ/คาดหวัง/กังวล/เชื่อมั่น/พึงพอใจ ต่ำที่สุด |

สำหรับการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนใหญ่มีการกระจายอยู่รอบๆ ค่าเฉลี่ยหรือตำแหน่งกลาง

เกณฑ์สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบแบบใด มีรายละเอียด ดังนี้

| ช่วงคะแนน | ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจฯ                          |
|-----------|----------------------------------------------------------|
| > 0.10    | ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน          |
| 0.06-0.10 | ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก |
| < 0.06    | ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน        |

เกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี มีรายละเอียด ดังนี้

| ลำดับความสำคัญของประเด็น | คะแนน |
|--------------------------|-------|
| ลำดับ 1                  | 4     |
| ลำดับ 2                  | 3     |
| ลำดับ 3                  | 2     |
| ลำดับ 4                  | 1     |

เมื่อคำนวณคะแนนลำดับความสำคัญแล้ว จึงนำมาคำนวณคะแนนถ่วงน้ำหนักความสำคัญ (Weighted Scoring) เนื่องจากจำนวนตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีจำนวนไม่เท่ากัน

**บทที่ 4**  
**ผลการสำรวจเชิงปริมาณ**  
**ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน.**

การสุ่มจำนวนตัวอย่างในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ฯลฯ สำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยวิธีการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างไว้ทั้งสิ้น 1,050 ตัวอย่าง ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 ระหว่างเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2566 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 2,189 ตัวอย่าง ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักการทางสถิติของทาโร่ ยามาเน่ ที่กำหนดไว้ข้างต้น ดังแสดงในตารางที่ 10

*ตารางที่ 10 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2566*

| ลำดับ | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                             | จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหลักการทางสถิติของทาโร่ ยามาเน่ | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจริง |
|-------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1     | หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                 | 4                                                    | 9                              |
| 2     | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                     | 20                                                   | 36                             |
| 3     | สื่อมวลชน                                             | 26                                                   | 36                             |
| 4     | พันธมิตร                                              | 13                                                   | 17                             |
| 5     | นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ | 2                                                    | 4                              |
| 6     | คู่ค้า                                                | 61                                                   | 74                             |
| 7     | ชุมชนและสังคม                                         | 155                                                  | 274                            |
| 8     | ลูกค้า                                                | 400                                                  | 583                            |
| 9     | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                               | 366                                                  | 1,156                          |
| รวม   |                                                       | 1,050                                                | 2,189                          |

วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) คือ วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยย่อยของประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยเปิดโอกาสให้หน่วยย่อยของประชากรทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มของ กปน. มีสิทธิ์ได้รับการเลือกเท่า ๆ กัน

ผลการสำรวจเชิงปริมาณจำแนกตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ 2. ด้านความต้องการ 3. ด้านความคาดหวัง 4. ด้านความกังวล 5. ด้านความเชื่อมั่น และ 6. ด้านความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

## 4.1 ผลการสำรวจด้านการรับรู้สารสนเทศ

### 4.1.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 11 ภาพรวมระดับการรับรู้สารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 4.40 | 4.01 | -0.39          |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 3.75 | 3.76 | 0.01           |
| สื่อมวลชน                                                              | 3.33 | 4.23 | 0.90           |
| พันธมิตร                                                               | 3.84 | 3.91 | 0.07           |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 2.48 | 4.53 | 2.05           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.04 | 4.34 | 0.30           |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.11 | 4.07 | -0.04          |
| ลูกค้า                                                                 | 3.10 | 3.84 | 0.74           |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.86 | 4.08 | 0.22           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 3.71 | 4.12 | 0.41           |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 3.66 | 4.09 | 0.43           |

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมในปี 2566 อยู่ที่ 4.12 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.09 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่** 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.53 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (4.34 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.23 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่** 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.76 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (3.84 คะแนน) และ 3. กลุ่มพันธมิตร (3.91 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจการรับรู้สารสนเทศในปี 2565 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้สารสนเทศที่เพิ่มขึ้น 0.41 คะแนน จากเดิมในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.12 คะแนน ในปี 2566 (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศมาก หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศเพิ่มขึ้น พบว่า 5 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับการรับรู้สารสนเทศเพิ่มขึ้น มีเพียงกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และชุมชนและสังคม ที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศลดลง ทั้งนี้ กลุ่มที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศลดลงมากที่สุด คือ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยมีคะแนนลดลง 0.39 คะแนนจากปี 2565

ตารางที่ 12 ภาพรวมผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศปี 2566

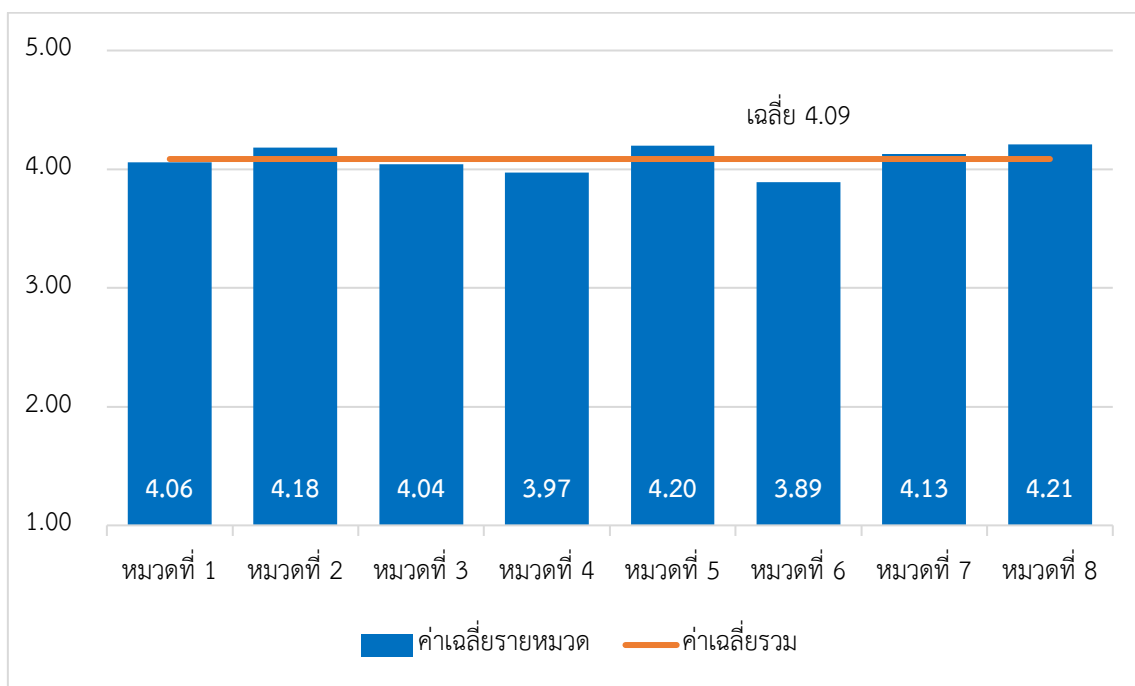
| สถิติเชิงพรรณนา                                     | รวม<br>ทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |                             |               |              |                   |        |                       |        |                                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-------------------------------------|
|                                                     |                 | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบายฯ | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจฯ | สื่อ<br>มวลชน | พันธ<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติ<br>งาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                                     | 5.00            | 4.22                        | 4.13                        | 4.40          | 4.06         | 5.00              | 4.46   | 4.28                  | 4.06   | 4.20                                |
| ค่าต่ำสุด (Min)                                     | 3.44            | 3.56                        | 3.44                        | 4.12          | 3.73         | 4.00              | 4.23   | 3.92                  | 3.65   | 3.88                                |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                                    | 4.09            | 4.01                        | 3.76                        | 4.23          | 3.91         | 4.53              | 4.34   | 4.07                  | 3.84   | 4.08                                |
| ค่ากลางของ<br>ข้อมูล (Median)                       | 4.09            | 4.19                        | 3.71                        | 4.21          | 3.92         | 4.50              | 4.37   | 4.02                  | 3.85   | 4.09                                |
| ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(Standard<br>Deviation) | 0.17            | 0.28                        | 0.24                        | 0.08          | 0.11         | 0.32              | 0.08   | 0.13                  | 0.15   | 0.10                                |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยมีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุดอยู่ที่ 5.00 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหว และระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำสุดอยู่ที่ 3.44 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานงานเชิงภารกิจฯ เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานงานเชิงนโยบายฯ (4.01 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานงานเชิงภารกิจฯ (3.76 คะแนน) 3. กลุ่มพันธมิตร (3.91 คะแนน) 4. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.07 คะแนน) 5. กลุ่มลูกค้า (3.84 คะแนน) และ 6. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.08 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.09 คะแนน ซึ่งเท่ากับค่าเฉลี่ยที่ 4.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.17 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหว (0.32 คะแนน) และต่ำสุด คือ กลุ่มสื่อมวลชน (0.08 คะแนน)

ตารางที่ 13 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| หมวด | ค่าเฉลี่ยรายหมวด | หน่วยงานเชิงนโยบาย | หน่วยงานเชิงภารกิจ | สื่อมวลชน | พันธมิตร | นักเคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชนและสังคม | ลูกค้า | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
|------|------------------|--------------------|--------------------|-----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|-------------------------|
| 1    | 4.06             | 3.75               | 3.76               | 4.19      | 3.91     | 4.56          | 4.39   | 3.92          | 3.94   | 4.10                    |
| 2    | 4.18             | 4.22               | 3.94               | 4.12      | 3.81     | 4.92          | 4.35   | 4.15          | 3.95   | 4.20                    |
| 3    | 4.04             | 4.15               | 3.66               | 4.19      | 3.73     | 4.39          | 4.39   | 4.01          | 3.77   | 4.11                    |
| 4    | 3.97             | 3.72               | 3.44               | 4.27      | 3.90     | 4.50          | 4.25   | 4.00          | 3.65   | 4.00                    |
| 5    | 4.20             | 4.22               | 3.60               | 4.28      | 3.94     | 5.00          | 4.46   | 4.28          | 3.94   | 4.08                    |
| 6    | 3.89             | 3.56               | 3.54               | 4.19      | 3.96     | 4.00          | 4.23   | 3.96          | 3.69   | 3.88                    |
| 7    | 4.13             | 4.22               | 4.00               | 4.40      | 4.00     | 4.33          | 4.39   | 4.03          | 3.73   | 4.07                    |
| 8    | 4.21             | 4.22               | 4.13               | 4.22      | 4.06     | 4.50          | 4.27   | 4.23          | 4.06   | 4.20                    |
| รวม  | 4.09             | 4.01               | 3.76               | 4.23      | 3.91     | 4.53          | 4.34   | 4.07          | 3.84   | 4.08                    |

ภาพที่ 4 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด



จากตารางที่ 13 และภาพที่ 4 พบว่า การรับรู้สารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มอยู่ในเกณฑ์สูง โดยหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.09 คะแนน) ประกอบด้วย 4 หมวด จากทั้งหมด 8 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 1 ภาพรวมการบริหารจัดการ (4.06 คะแนน) 2. หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ (4.04 คะแนน) 3. หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม (3.97 คะแนน)

และ 4. หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม (3.89 คะแนน) นอกจากนี้ หมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุด ได้แก่ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน

ตารางที่ 14 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ลำดับ                                       | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | ลูกค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติ<br>งาน |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-------------------------------------|
| หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. |                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                     |
| 1                                           | กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม | 4.06                     | 4.16                        | 3.89                       | 4.17                       | 4.33          | 3.81     | 5.00              | 4.48   | 3.69                  | 3.95   | 4.15                                |
| 2                                           | กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |                          | 4.02                        | 3.67                       | 3.97                       | 4.11          | 4.13     | 4.00              | 4.46   | 3.88                  | 3.87   | 4.08                                |
| 3                                           | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปาด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                   |                          | 3.83                        | 3.44                       | 3.42                       | 3.81          | 3.69     | 4.25              | 4.30   | 3.67                  | 3.88   | 4.02                                |
| 4                                           | กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                            |                          | 4.22                        | 4.00                       | 3.47                       | 4.53          | 4.00     | 5.00              | 4.33   | 4.46                  | 4.06   | 4.16                                |
| ค่าเฉลี่ย                                   |                                                                                                                                                                                                            |                          | 4.06                        | 3.75                       | 3.76                       | 4.19          | 3.91     | 4.56              | 4.39   | 3.92                  | 3.94   | 4.10                                |
| หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ |                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                     |
| 5                                           | กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูงขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                  | 4.18                     | 4.17                        | 4.11                       | 3.97                       | 4.14          | 3.93     | 5.00              | 4.32   | 3.95                  | 3.93   | 4.14                                |

| ลำดับ                          | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และผู้ปฏิบัติ<br>งาน |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
| 6                              | กปน. สามารถให้บริการ<br>น้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะ<br>สำหรับการอุปโภค บริโภค<br>สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24<br>ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะ<br>ฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น<br>อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และ<br>ยกระดับบริการด้วย Digital<br>Service เพื่อตอบสนองความ<br>ต้องการและความคาดหวังที่<br>สำคัญ                                                |                          | 4.26                        | 4.22                       | 4.11                       | 4.11          | 3.75     | 5.00              | 4.44   | 4.45                  | 3.99   | 4.26                            |
| 7                              | กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการ<br>บริหารความเสี่ยงองค์กรในด้าน<br>การสร้างเสถียรภาพและความ<br>มั่นคงของระบบประปา โดย<br>มุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่<br>ในคำแนะนำขององค์การอนามัย<br>โลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ<br>(Mission) ของ กปน. ระบุว่า<br>“องค์กรที่มีความสามารถในการ<br>รับมือวิกฤตการณ์อย่างมี<br>ประสิทธิภาพ”                           |                          | 4.13                        | 4.33                       | 3.74                       | 4.11          | 3.73     | 4.75              | 4.29   | 4.05                  | 3.92   | 4.19                            |
| ค่าเฉลี่ย                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.18                        | 4.22                       | 3.94                       | 4.12          | 3.81     | 4.92              | 4.35   | 4.15                  | 3.95   | 4.20                            |
| หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 8                              | กปน. มีช่องทางสำหรับรับความ<br>คิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่<br>หลากหลาย เช่น Call Center<br>1125 Facebook Line@ และ<br>การสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น<br>เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/<br>พัฒนาการดำเนินงานขององค์กร<br>ให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                             | 4.04                     | 4.30                        | 4.44                       | 3.77                       | 4.33          | 3.82     | 5.00              | 4.49   | 4.48                  | 4.14   | 4.21                            |
| 9                              | กปน. สื่อสารทิศทางการ<br>ดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์<br>พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผน<br>วิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ<br>กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการ<br>ดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ<br>ผ่านช่องทางการสื่อสารที่<br>หลากหลาย เช่น การประชุม/<br>สัมมนา/เสวนา MWA<br>onMobile Social Media<br>รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว<br>เป็นต้น ตรงตามความต้องการ |                          | 4.05                        | 4.11                       | 3.69                       | 4.25          | 3.63     | 4.50              | 4.40   | 4.03                  | 3.72   | 4.11                            |



| ลำดับ                                                    | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|                                                          | และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 10                                                       | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                               |                          | 3.78                        | 3.89                       | 3.51                       | 3.97          | 3.73     | 3.67              | 4.28   | 3.54                  | 3.44   | 4.00                            |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 4.04                        | 4.15                       | 3.66                       | 4.19          | 3.73     | 4.39              | 4.39   | 4.01                  | 3.77   | 4.11                            |
| หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 11                                                       | กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจโดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น | 3.97                     | 4.00                        | 3.78                       | 3.60                       | 4.36          | 3.80     | 4.50              | 4.21   | 4.00                  | 3.67   | 4.07                            |
| 12                                                       | กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน                                                                                     |                          | 3.94                        | 3.67                       | 3.29                       | 4.18          | 4.00     | 4.50              | 4.29   | 3.99                  | 3.64   | 3.93                            |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 3.97                        | 3.72                       | 3.44                       | 4.27          | 3.90     | 4.50              | 4.25   | 4.00                  | 3.65   | 4.00                            |
| หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 13                                                       | กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.20                     | 4.20                        | 4.22                       | 3.60                       | 4.28          | 3.94     | 5.00              | 4.46   | 4.28                  | 3.94   | 4.08                            |

| ลำดับ                                             | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|                                                   | ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม<br>อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ<br>รวดเร็ว และอึดยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.20                        | 4.22                       | 3.60                       | 4.28          | 3.94     | 5.00              | 4.46   | 4.28                  | 3.94   | 4.08                            |
| หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 14                                                | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการ<br>กำหนดนโยบายผ่านกิจกรรม<br>ต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์<br>(ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                                | 3.89                     | 3.78                        | 3.44                       | 3.61                       | 4.11          | 3.63     | 4.00              | 4.32   | 3.62                  | 3.44   | 3.80                            |
| 15                                                | กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา<br>แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้<br>สะดวก และบุคลากรของ กปน.<br>มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                          |                          | 4.00                        | 3.67                       | 3.47                       | 4.28          | 4.29     | 4.00              | 4.14   | 4.29                  | 3.94   | 3.97                            |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 3.89                        | 3.56                       | 3.54                       | 4.19          | 3.96     | 4.00              | 4.23   | 3.96                  | 3.69   | 3.88                            |
| หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 16                                                | กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วย<br>ความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มี<br>การเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง<br>โปร่งใส และมีการสื่อสารที่<br>ตอบสนองความต้องการ/<br>ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วน<br>เสีย โดยในปี 2563-2565 กปน.<br>ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและ<br>ความโปร่งใสของสำนักงาน<br>ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                  | 4.13                     | 4.26                        | 4.33                       | 4.18                       | 4.42          | 4.20     | 5.00              | 4.40   | 4.02                  | 3.67   | 4.12                            |
| 17                                                | กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้<br>ประกาศกฎบัตรและนโยบาย<br>สำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตร<br>และนโยบายบริการลูกค้า<br>นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>นโยบายการบริหารจัดการข้อ<br>ร้องเรียน นโยบายด้านการ<br>จัดการความรู้ นโยบายด้านการ<br>ส่งเสริมการใช้ความคิด<br>สร้างสรรค์และการจัดการ<br>นวัตกรรม เป็นต้น |                          | 4.00                        | 4.11                       | 3.83                       | 4.39          | 3.80     | 3.67              | 4.38   | 4.04                  | 3.79   | 4.02                            |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.13                        | 4.22                       | 4.00                       | 4.40          | 4.00     | 4.33              | 4.39   | 4.03                  | 3.73   | 4.07                            |
| หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 18                                                | กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่<br>สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม<br>และต่อเนื่อง เช่น โครงการช่าง<br>ประปาเพื่อประชาชน/การ                                                                                                                                                                                                                                  | 4.21                     | 4.22                        | 4.11                       | 4.17                       | 4.50          | 4.00     | 4.50              | 4.15   | 4.55                  | 3.79   | 4.23                            |

| ลำดับ     | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธ<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------------|
|           | ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                      |                          |                             |                            |                            |               |              |                   |        |                       |        |                             |
| 19        | กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการชักชวนดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำและมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม |                          | 4.20                        | 4.33                       | 4.09                       | 3.94          | 4.13         | 4.50              | 4.39   | 3.91                  | 4.34   | 4.18                        |
| ค่าเฉลี่ย |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          | 4.21                        | 4.22                       | 4.13                       | 4.22          | 4.06         | 4.50              | 4.27   | 4.23                  | 4.06   | 4.20                        |

จากตารางที่ 14 พบว่า หากพิจารณาถึงลงไปรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.09 คะแนน) ประกอบด้วย 5 หมวด จากทั้งหมด 8 หมวด มีประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด ดังนี้

1. หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม (3.89 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.78 คะแนน)

2. หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม (3.97 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.94 คะแนน)

3. หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ (4.04 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (3.78 คะแนน)

4. หมวดที่ 1 ภาพรวมการบริหารจัดการ (4.06 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.83 คะแนน)

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.09 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.30 คะแนน)

อันดับ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.26 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” และประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม”

อันดับ 3 ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10% สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.22 คะแนน)

**ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.78 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้”

อันดับ 2 ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.83 คะแนน)

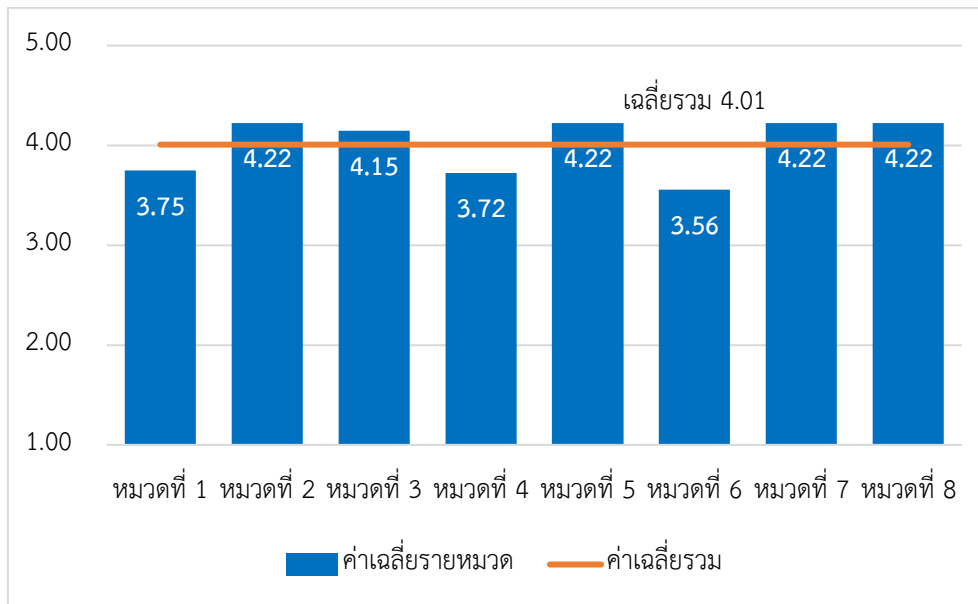
อันดับ 3 ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.94 คะแนน)

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้สารสนเทศจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

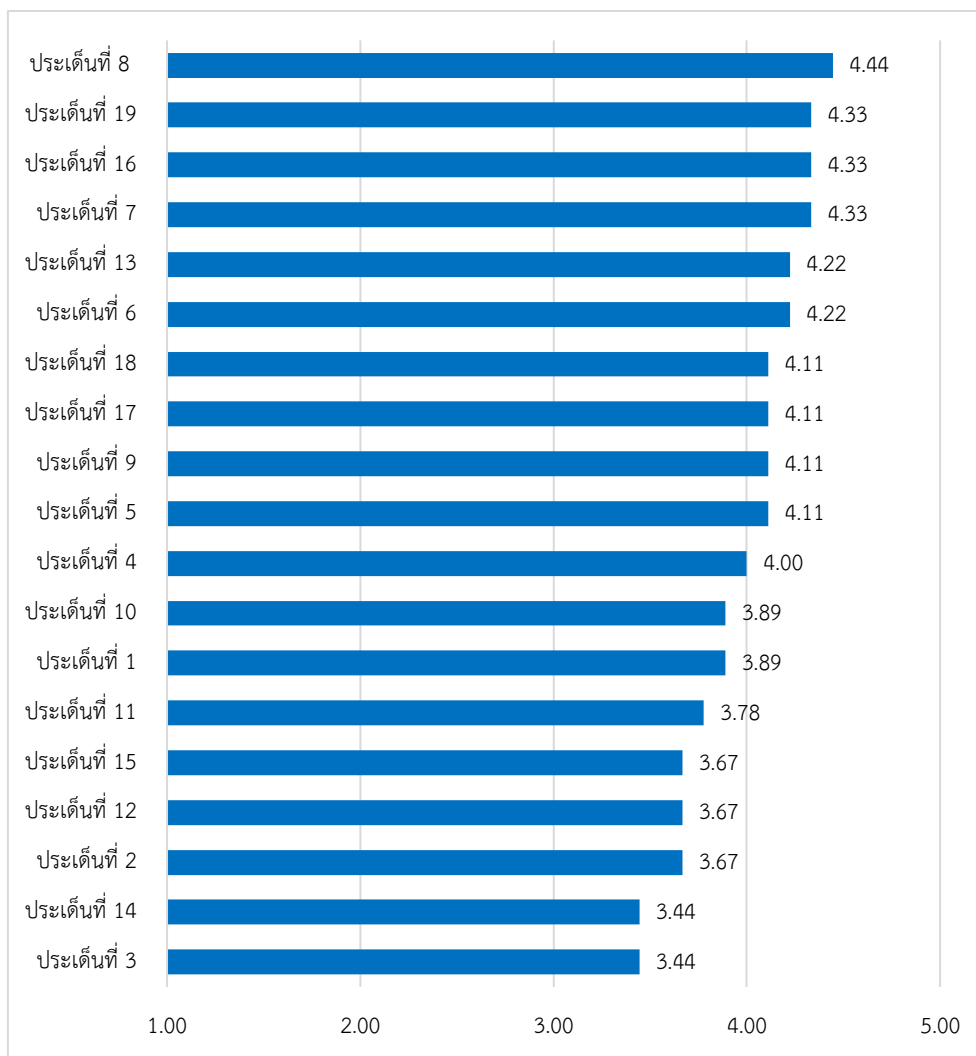
ภาพที่ 5 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 5 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด ประกอบด้วย 4 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.22 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 2 การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน หมวดที่ 7 ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส และหมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สำหรับหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คะแนน

ภาพที่ 6 อันดับการรับรู้สารสนเทศปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.44 คะแนน)

อันดับ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” ” ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” และประเด็นที่ 19

“กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการชักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม”

อันดับ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.22 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” และ ประเด็นที่ 13 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอึดอัดดี มีจิตบริการ”

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

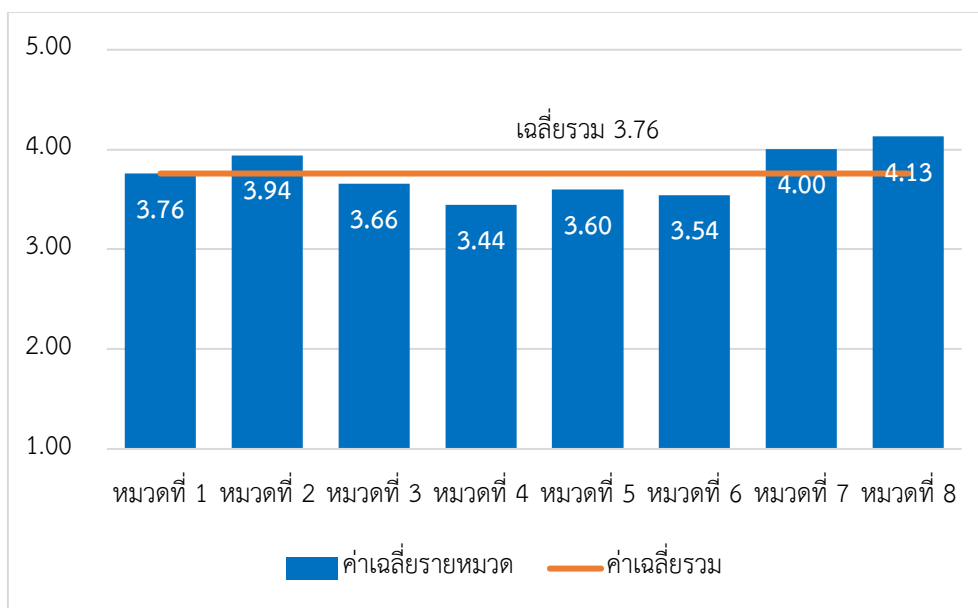
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.44 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.67 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” และ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้าน นวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้าง คุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึง ค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา นวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (3.78 คะแนน)

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

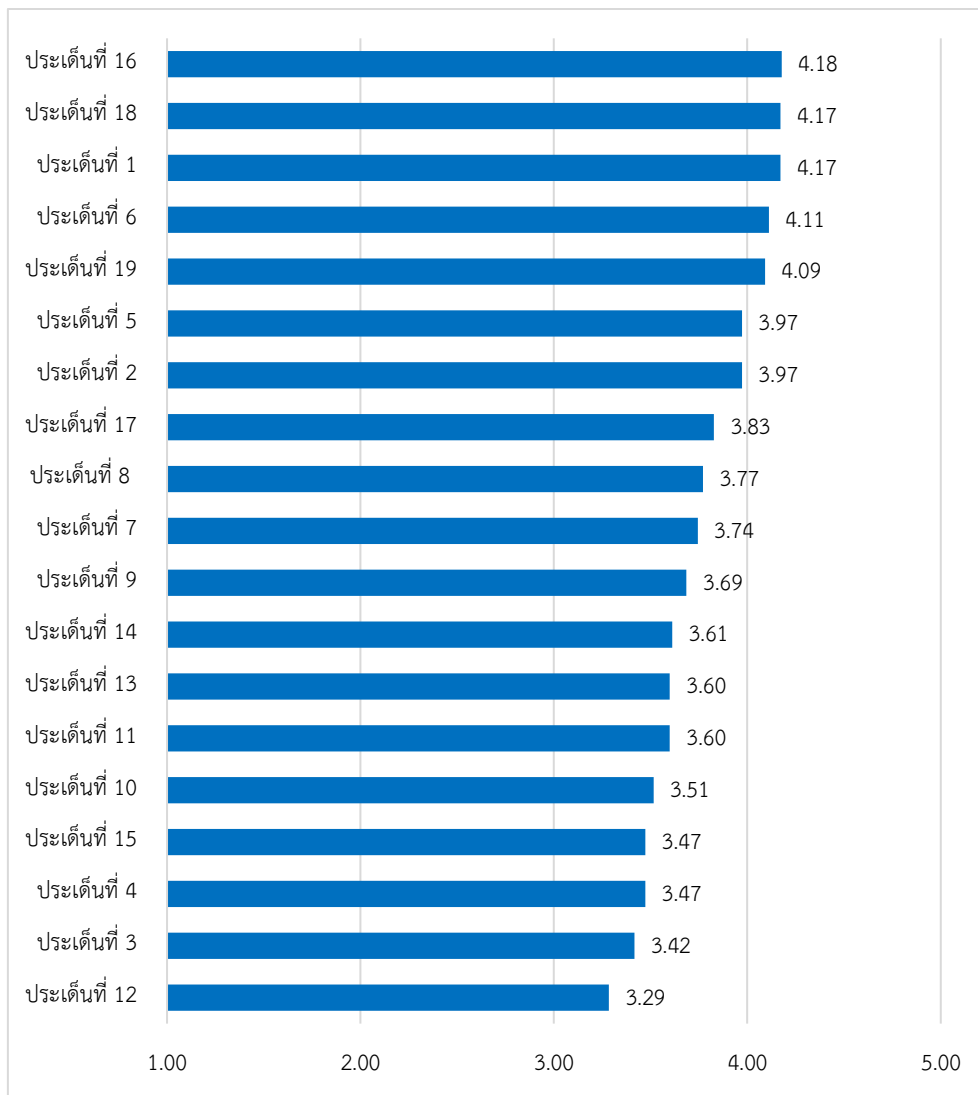
ภาพที่ 7 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 7 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 คะแนน และหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 คะแนน



ภาพที่ 8 อันดับการรับรู้สารสนเทศปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ปปช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.18 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.17 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น”

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” (4.11 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

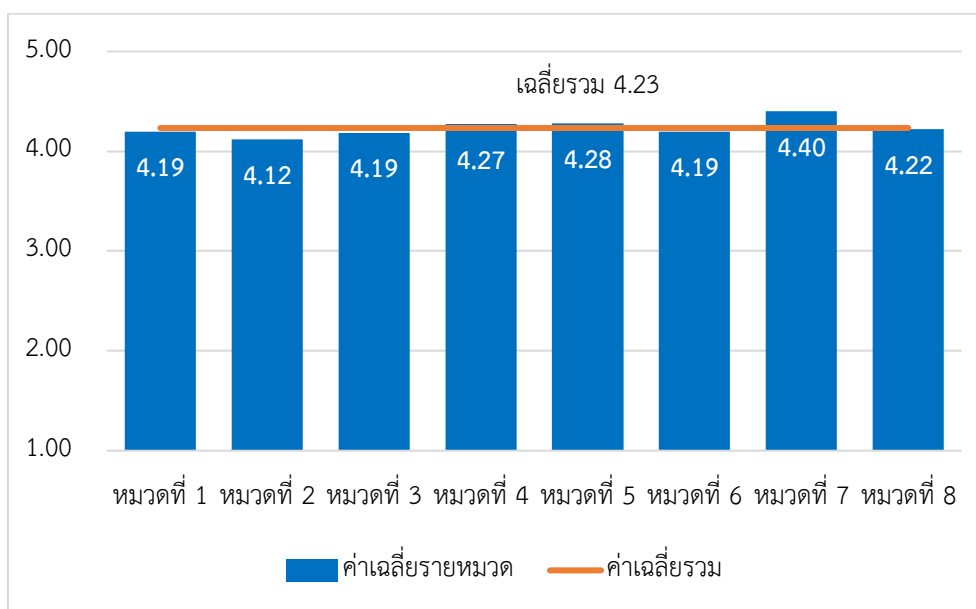
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอ ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.29 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและ บำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.42 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.47 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10% สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” และประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่าน ค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์”

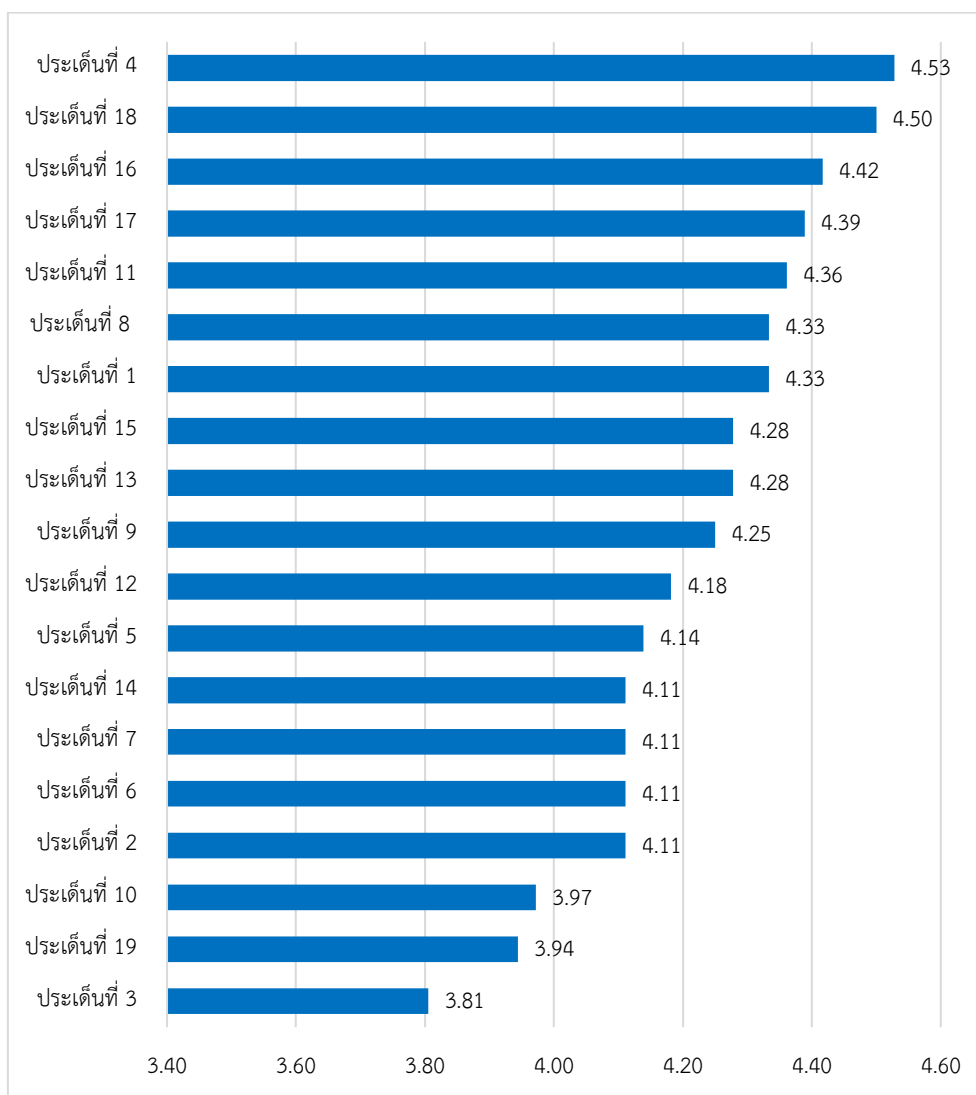
### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 9 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 9 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูงที่สุด โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 7 ธรรมชาติภูมิประเทศและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน และหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 2 การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 คะแนน

ภาพที่ 10 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.53 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประจำหมู่บ้านเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.50 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.42 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

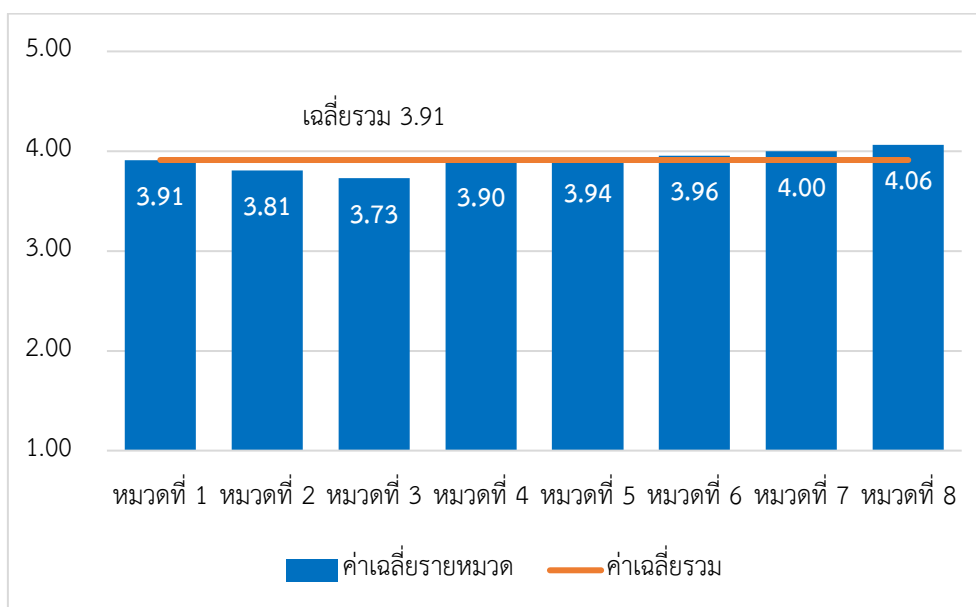
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.81 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (3.94 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (3.97 คะแนน)

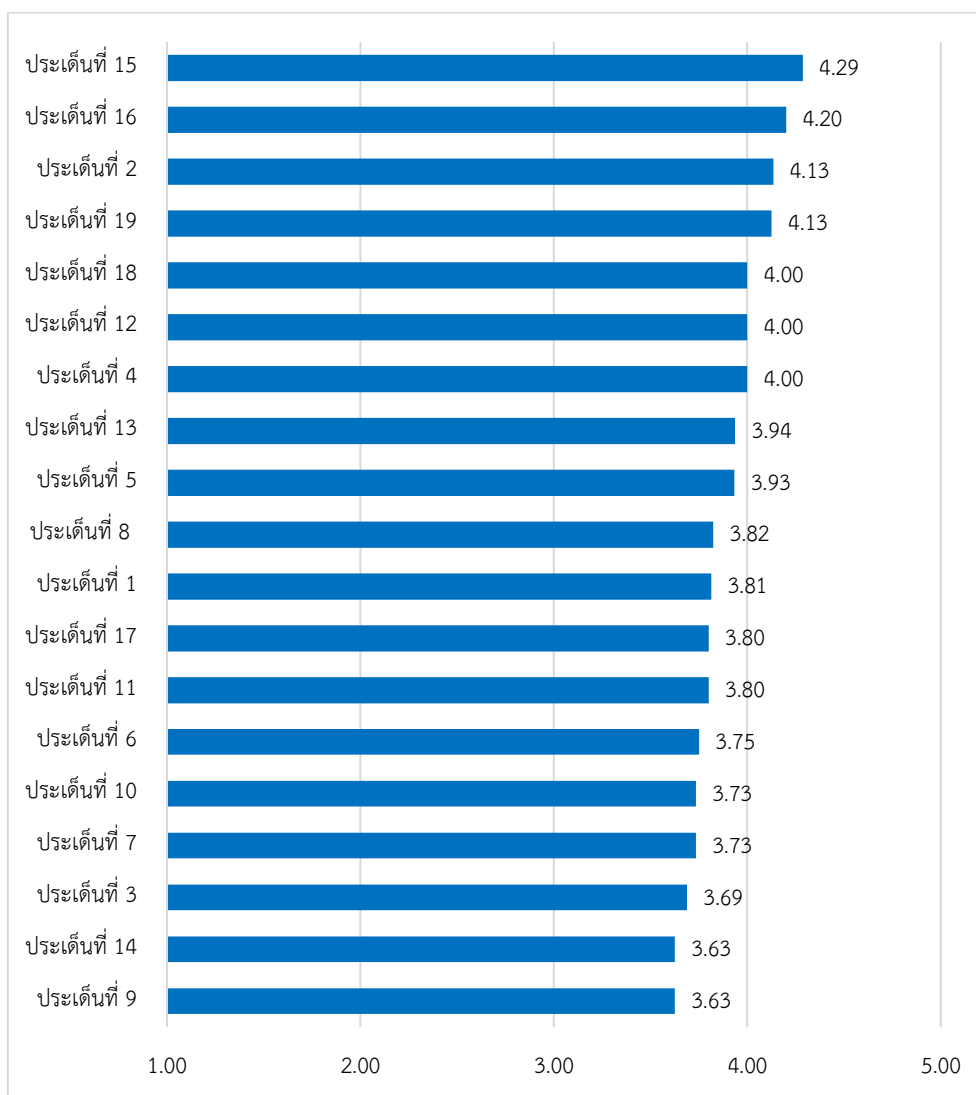
#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

ภาพที่ 11 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 11 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 คะแนน

ภาพที่ 12 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.29 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี

2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.20 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.13 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหาภัยกับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม”

**สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

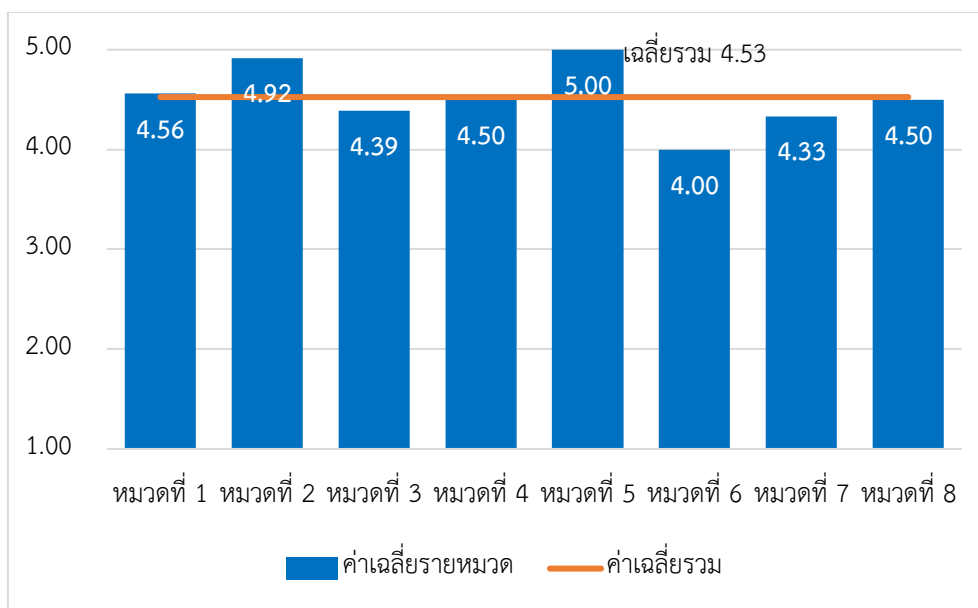
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.63 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.69 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.73 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” และประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้”

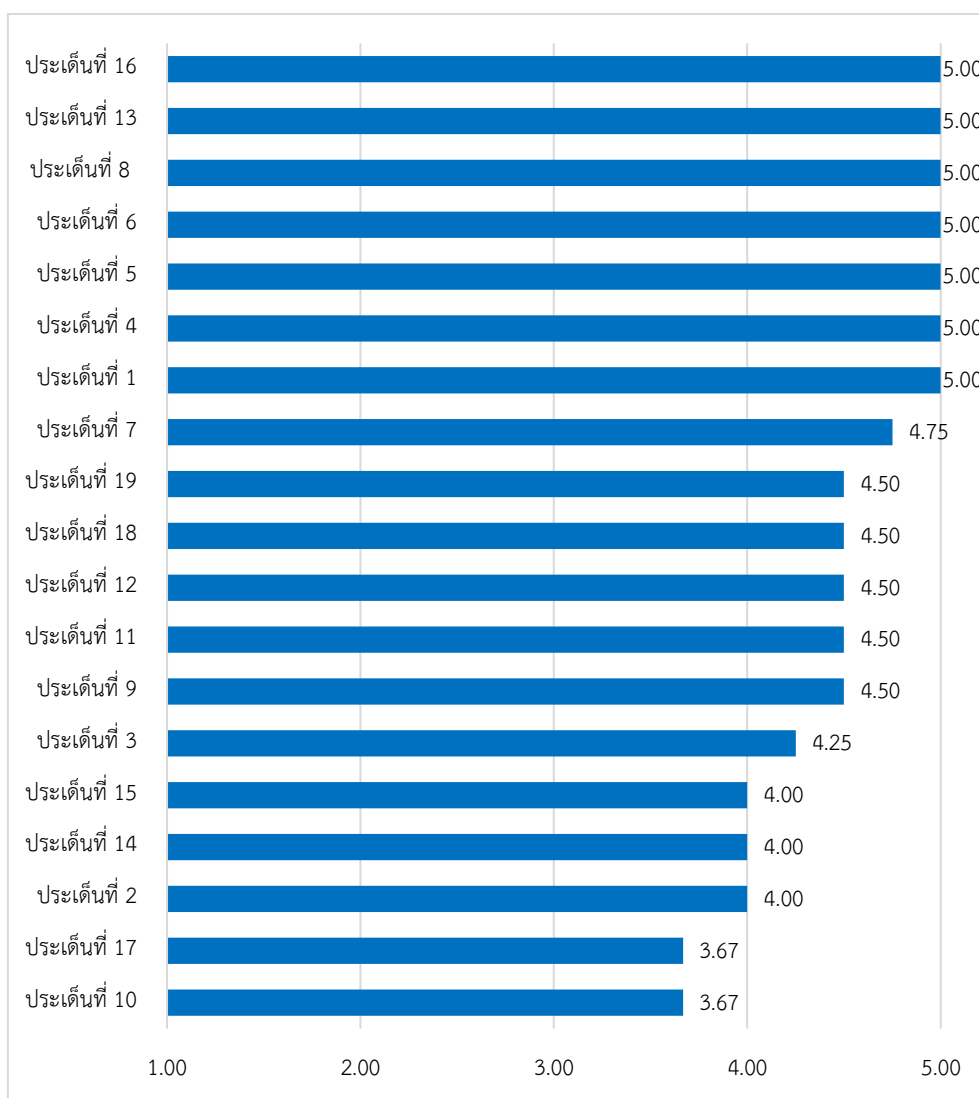
กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

ภาพที่ 13 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 13 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูงที่สุด โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน

ภาพที่ 14 อันดับความการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหว



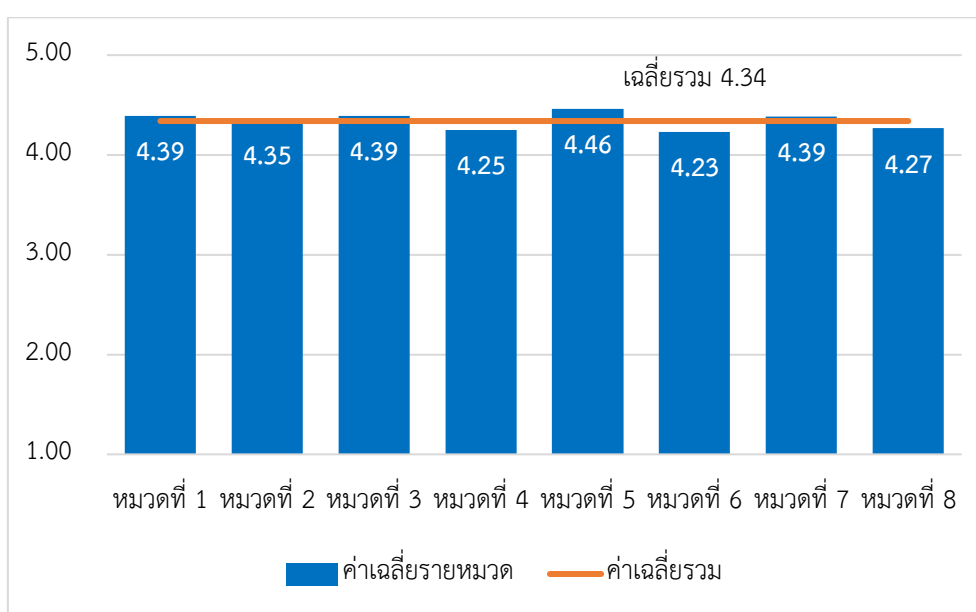
จากภาพที่ 14 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุด** ประกอบด้วย 7 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ” ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาดปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ ” และ ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” เป็นต้น



สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.67 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” และประเด็นที่ 17 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น”

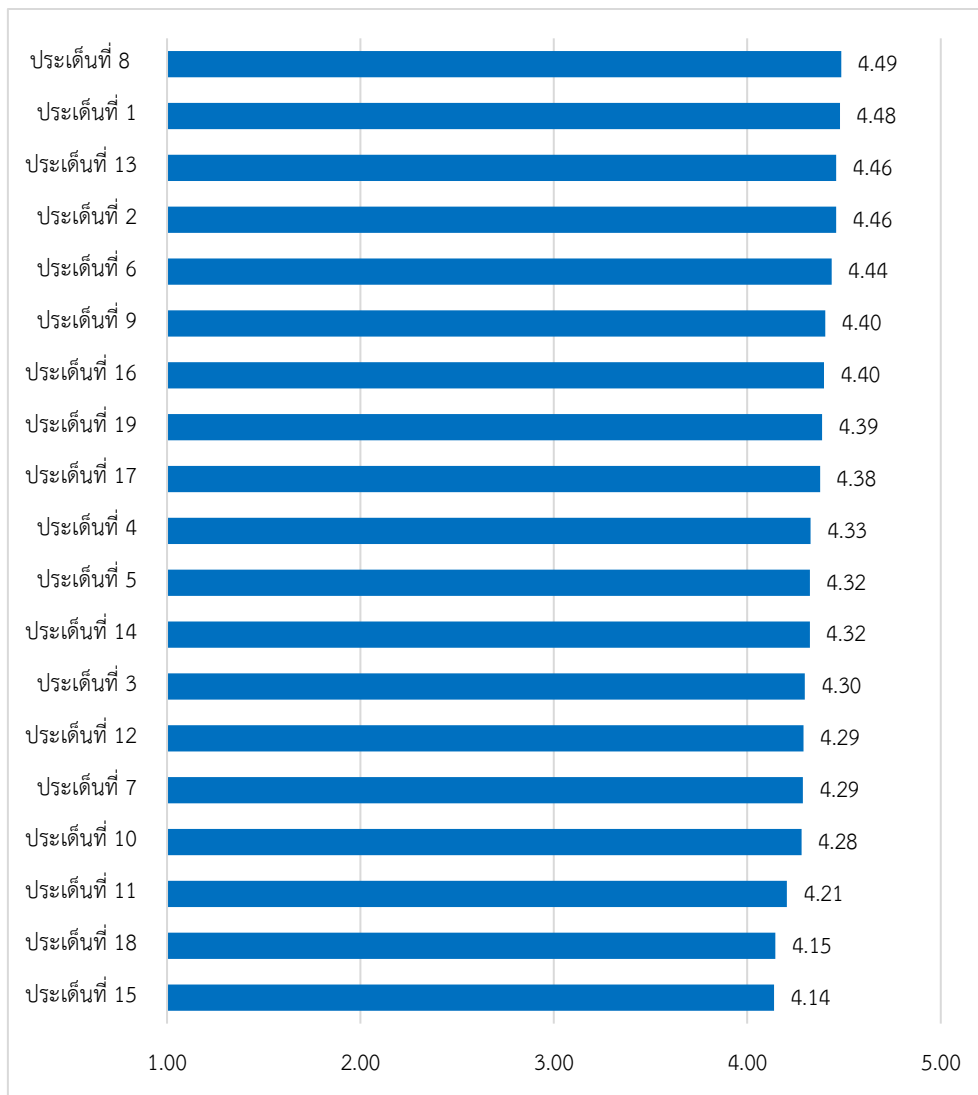
## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ภาพที่ 15 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 15 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน

ภาพที่ 16 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 16 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

**อันดับที่ 1** ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.49 คะแนน)

**อันดับที่ 2** ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.48 คะแนน)

**อันดับที่ 3** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.46 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” และ ประเด็นที่ 13 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือ

ตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอภัยภัยดี มีจิตบริการ”

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

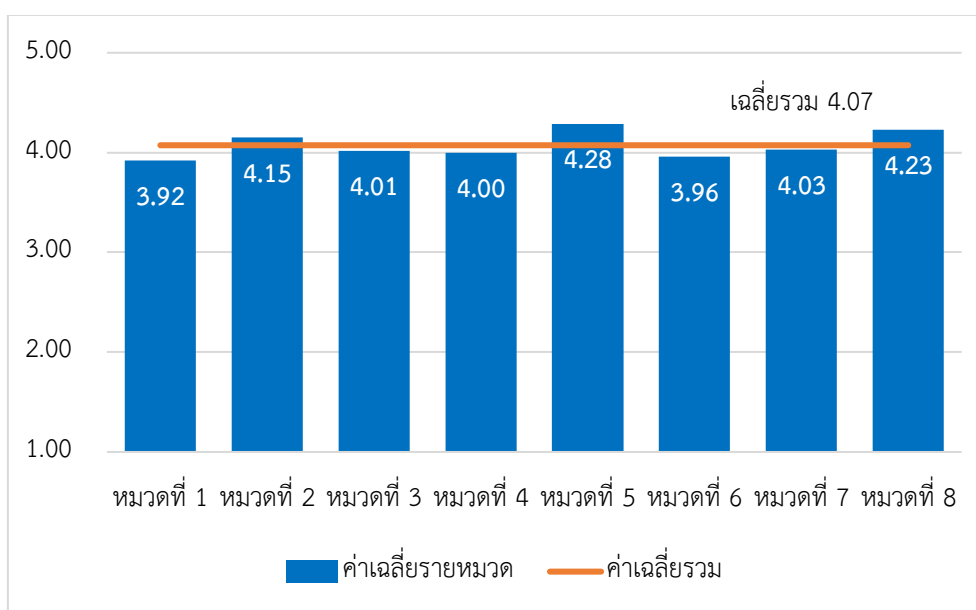
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.14 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (4.15 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (4.21 คะแนน)

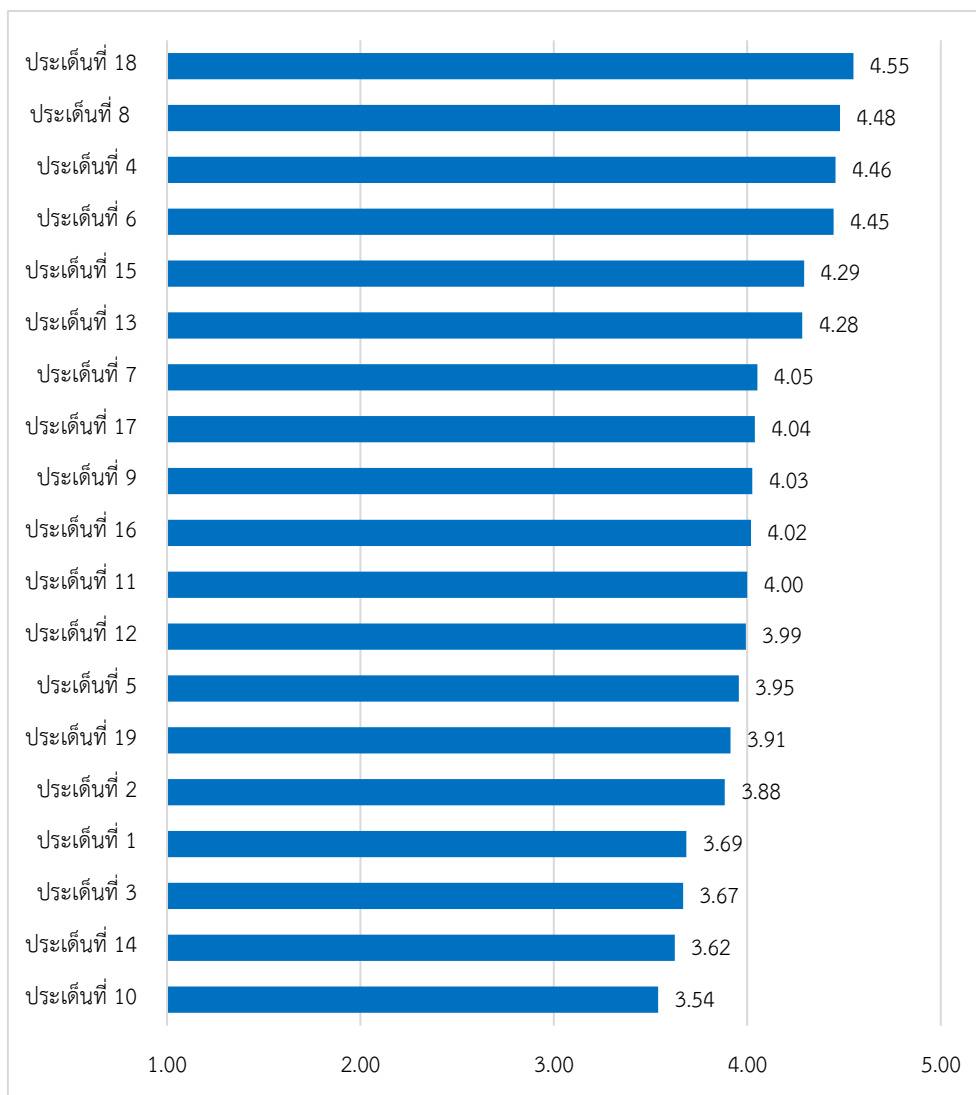
## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 17 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 17 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 1 ภาพรวมการบริหารจัดการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คะแนน

ภาพที่ 18 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านหลากหลายประหยัdnน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.55 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.48 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.46 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

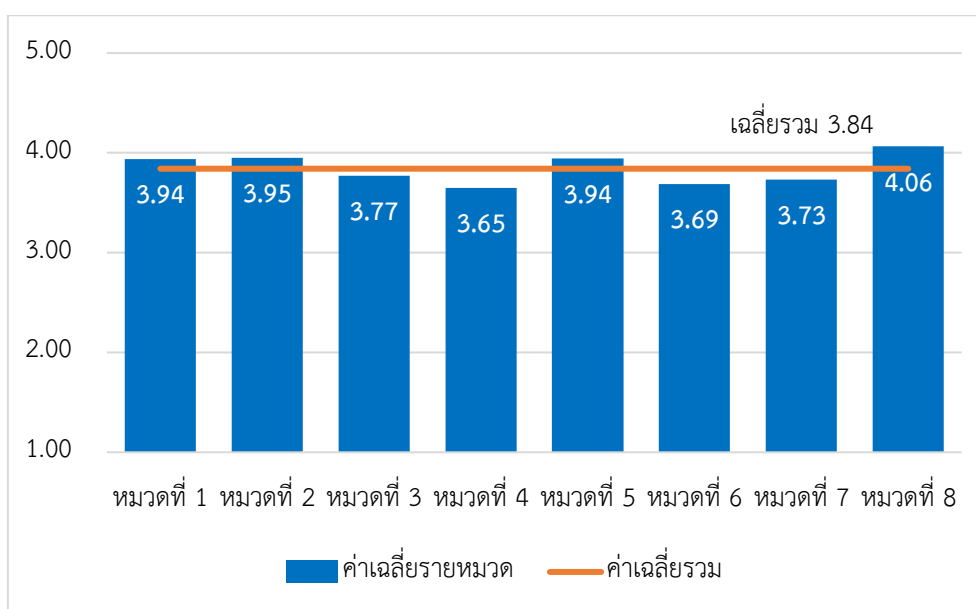
อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (3.54 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.62 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.67 คะแนน)

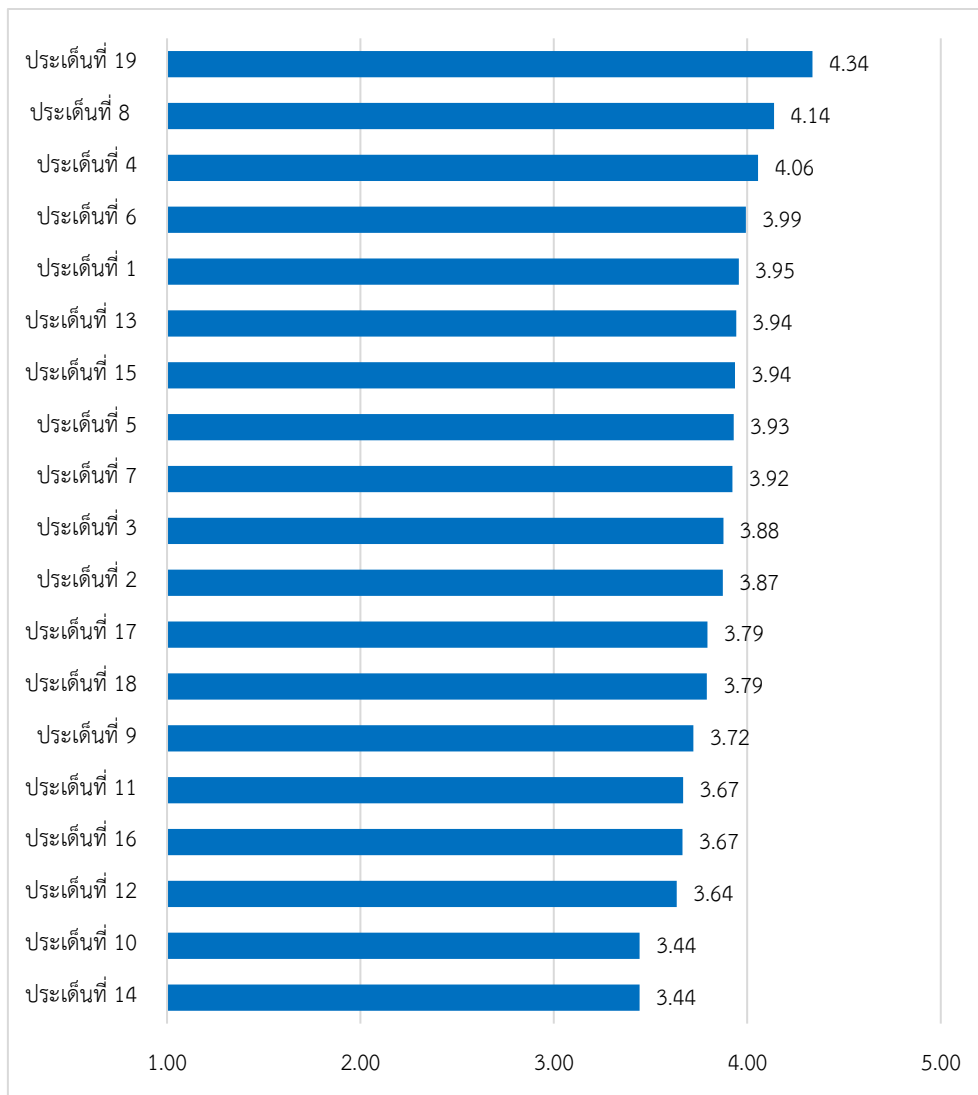
## กลุ่ม 8 ลูกค้ำ

ภาพที่ 19 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 19 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คะแนน

ภาพที่ 20 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการชักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.34 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.14 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.06 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

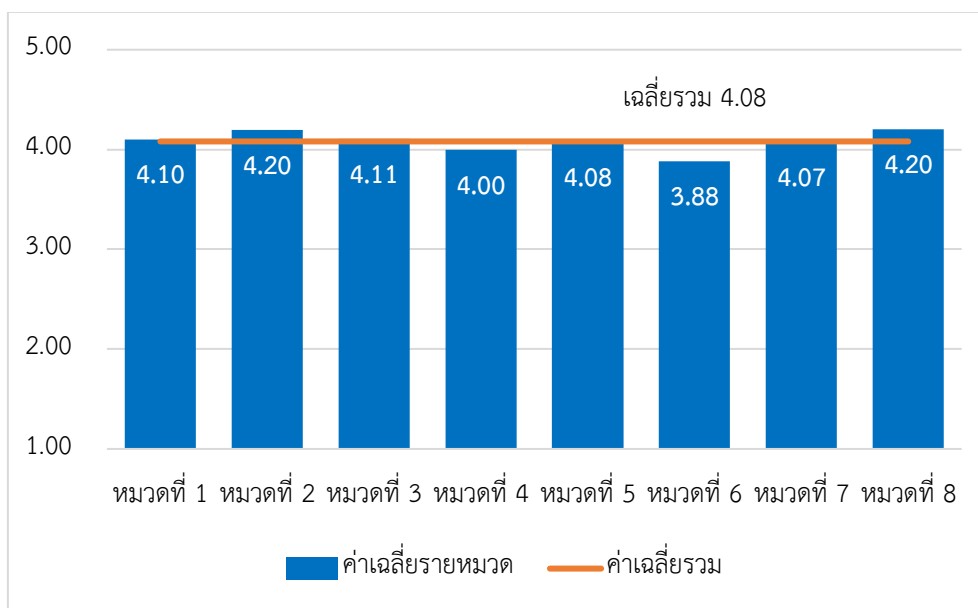
อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.44 ได้แก่ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” และประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม วิชาการ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 2 คือประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.64 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.67 ได้แก่ ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” และประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.23 คะแนน)

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

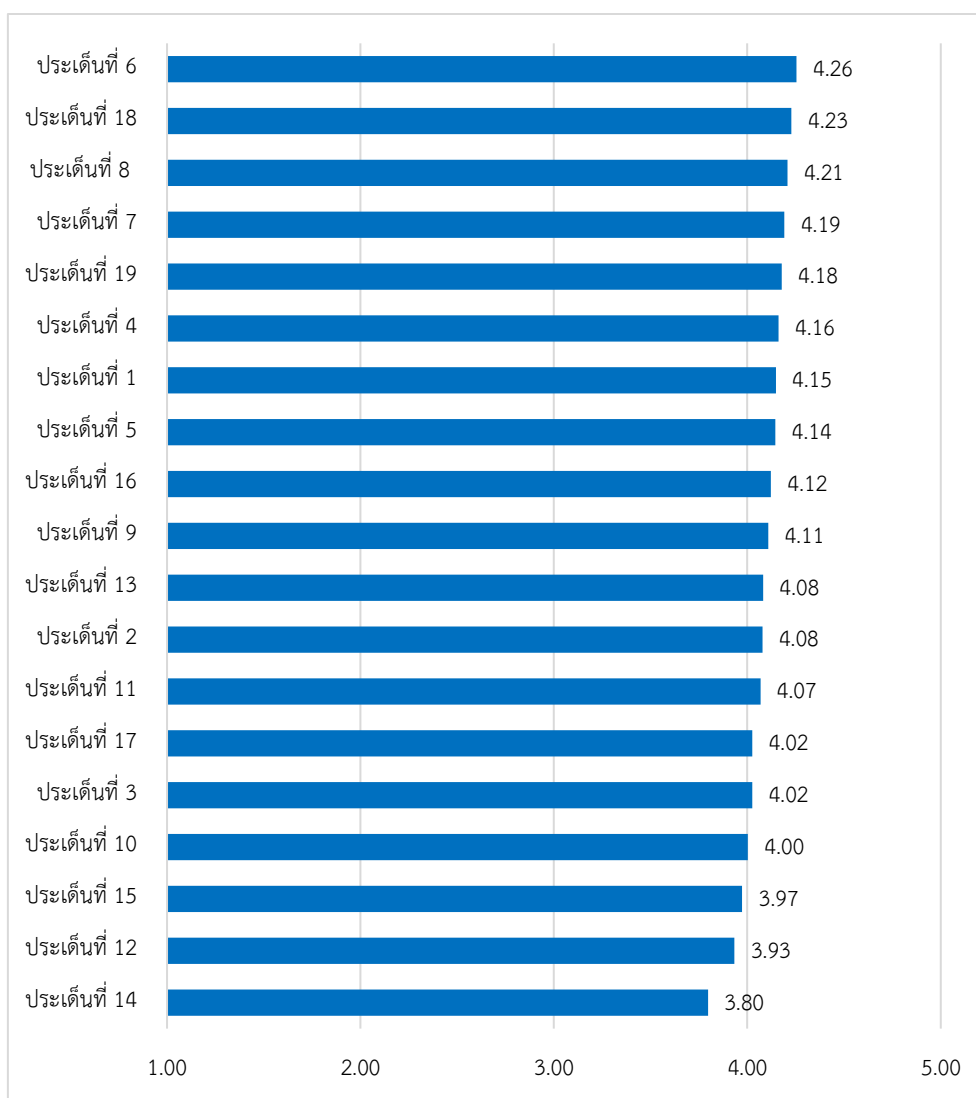
ภาพที่ 21 ผลการสำรวจการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 21 พบว่า ระดับการรับรู้สารสนเทศโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 คะแนน ซึ่งเท่ากับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.09 คะแนน) และในเกณฑ์รับรู้สารสนเทศสูง โดยหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.20 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 2 การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ และหมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่วนหมวดที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 คะแนน



ภาพที่ 22 อันดับการรับรู้สารสนเทศ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” (4.26 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบ ประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.23 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่ การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.21 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับการรับรู้สารสนเทศต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.80 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.93 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (3.97 คะแนน)

## 4.2 ผลการสำรวจด้านความต้องการ

### 4.2.1 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

ตารางที่ 15 ภาพรวมระดับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 4.82 | 4.74 | -0.08          |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 4.04 | 4.22 | 0.18           |
| สื่อมวลชน                                                              | 4.20 | 4.21 | 0.01           |
| พันธมิตร                                                               | 4.95 | 3.78 | -1.17          |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 4.72 | 4.94 | 0.22           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.17 | 4.37 | 0.20           |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.15 | 4.55 | 0.40           |
| ลูกค้า                                                                 | 3.80 | 4.37 | 0.57           |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.95 | 4.02 | 0.07           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 4.44 | 4.40 | -0.03          |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 4.31 | 4.35 | 0.04           |

ที่มา: รายงานการสำรวจความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. มีระดับความต้องการโดยภาพรวมในปี 2566 อยู่ที่ 4.40 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และ อยู่ที่ 4.35 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ (4.94 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.74 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.55 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความต้องการต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (3.78 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.02 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.21 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความต้องการในปี 2565 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความต้องการที่เพิ่มขึ้น 0.04 คะแนน จากเดิมในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.40 คะแนน ในปี 2566 (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด หากพิจารณา **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความต้องการเพิ่มขึ้น** พบว่า 5 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความต้องการเพิ่มขึ้น ยกเว้นกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐและกลุ่มพันธมิตรที่มีระดับความต้องการลดลง นอกจากนี้ กลุ่มที่มีระดับความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ กลุ่มชุมชนและสังคม โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.40 คะแนนจากปี 2565 กลุ่มลูกค้า โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.57 คะแนนจากปี 2565 และกลุ่มคู่ค้า โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.20 คะแนนจากปี 2565

ตารางที่ 16 ภาพรวมผลการสำรวจความต้องการ ปี 2566

| สถิติเชิงพรรณนา                           | รวมทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |                |           |          |               |        |               |        |                         |
|-------------------------------------------|-------------|---------------------------|----------------|-----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|-------------------------|
|                                           |             | หน่วยงานนโยบายฯ           | หน่วยงานภารกิจ | สื่อมวลชน | พันธมิตร | นักเคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชนและสังคม | ลูกค้า | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                           | 5.00        | 4.78                      | 4.47           | 4.31      | 3.88     | 5.00          | 4.54   | 4.62          | 4.41   | 4.10                    |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           | 3.71        | 4.56                      | 4.08           | 4.17      | 3.71     | 4.75          | 4.24   | 4.49          | 4.28   | 3.93                    |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          | 4.35        | 4.74                      | 4.22           | 4.21      | 3.78     | 4.94          | 4.37   | 4.55          | 4.37   | 4.02                    |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 | 4.35        | 4.78                      | 4.18           | 4.18      | 3.76     | 5.00          | 4.35   | 4.55          | 4.37   | 4.02                    |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) | 0.09        | 0.09                      | 0.13           | 0.07      | 0.07     | 0.13          | 0.15   | 0.09          | 0.04   | 0.08                    |

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความต้องการในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูงที่สุด โดยมีระดับความต้องการสูงสุดอยู่ที่ 5.00 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหว และมีระดับความต้องการต่ำสุดอยู่ที่ 3.71 คะแนน จากกลุ่มพันธมิตร เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.22 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (4.21 คะแนน) 3. พันธมิตร (3.78 คะแนน) และ 4. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.02 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.35 คะแนน ซึ่งเท่ากับจากค่าเฉลี่ยที่ 4.35 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.09 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มคู่ค้า (0.15 คะแนน) และต่ำสุด คือ กลุ่มลูกค้า (0.04 คะแนน)

ผลการสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความต้องการ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 17 ผลสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                   | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มหน่วยงานเชิง<br>นโยบายฯ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.78                                             |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.78                                             |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.78                                             |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 4.78                                             |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 4.56                                             |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.78                                             |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.78                                             |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 4.56                                             |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.74                                             |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.78                                             |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.09                                             |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.74 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด ประกอบด้วย 5 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนที่เท่ากัน คือ 4.78 คะแนน ได้แก่ 1. “การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม” 2. “การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” 3. “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร” 4. “การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ” และ 5. “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.56 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.74 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.78 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 18 ผลสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                   | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มหน่วยงานเชิง<br>ภารกิจ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.17                                            |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.47                                            |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.17                                            |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 4.22                                            |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 4.08                                            |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.19                                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.47                                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 4.08                                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.22                                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.18                                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.13                                            |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.22 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด “การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.47 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.08 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.22 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.18 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 19 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                 | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มสื่อมวลชน |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของ<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 4.19                               |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และ<br>เป็นธรรม                                                                      | 4.17                               |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึง<br>ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 4.17                               |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                                  | 4.31                               |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                              | 4.31                               |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                              | 4.17                               |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                              | 4.21                               |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                              | 4.18                               |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                              | 0.07                               |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความต้องการในประเด็น  
เฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.21 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม  
(4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ  
“การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ  
4.31 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด ได้แก่ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริม  
การทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อ  
การประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่าง  
ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.17 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean)  
(4.21 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.18 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผล  
การสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard  
Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.07 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกัน  
มากนัก

#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

ตารางที่ 20 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มพันธมิตร |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 3.88                              |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 3.76                              |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 3.71                              |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 3.76                              |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 3.88                              |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 3.71                              |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 3.78                              |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 3.76                              |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.07                              |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.78 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูง โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.88 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.71 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.78 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.76 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.07 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก



กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

ตารางที่ 21 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหว

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มนักเคลื่อนไหว |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 5.00                                   |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 5.00                                   |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 5.00                                   |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 4.75                                   |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 5.00                                   |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 4.75                                   |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 4.94                                   |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 5.00                                   |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.13                                   |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนักเคลื่อนไหว มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.94 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 5.00 คะแนน ได้แก่ 1. “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” 2. “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ 3. “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.75 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.94 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (5.00 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ตารางที่ 22 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มคู่ค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                  | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มลูกค้า |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1                                         | การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาด หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย                     | 4.45                            |
| 2                                         | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 4.54                            |
| 3                                         | การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น | 4.26                            |
| 4                                         | การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน                                                                                            | 4.24                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                               | 4.54                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                               | 4.24                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                               | 4.37                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                               | 4.35                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                               | 0.15                            |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.37 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ “กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.54 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.24 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.37 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.35 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.15 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 23 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                       | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มชุมชนและสังคม |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                                         | การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                                  | 4.49                                   |
| 2                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร | 4.62                                   |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                    | 4.62                                   |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                    | 4.49                                   |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                    | 4.55                                   |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                    | 4.55                                   |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                    | 0.09                                   |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.55 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.62 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง” โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.49 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.55 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.55 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

## กลุ่ม 8 ลูกค้ำ

ตารางที่ 24 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้ำ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                         | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มลูกค้ำ |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                                                                                                                                   | 4.38                            |
| 2                                         | การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                  | 4.28                            |
| 3                                         | การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง<br>ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)                                                                                                                                                | 4.36                            |
| 4                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการของลูกค้ำ<br>ตลอดจนมีการสื่อสารเชิงรุกที่ลูกค้ำควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น<br>ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ สถานะการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาหลังจากที่<br>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น | 4.36                            |
| 5                                         | การควบคุม ติดตาม ประเมินผลงานก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง วางท่อประปาอย่าง<br>ใกล้ชิด                                                                                                                                                                                   | 4.40                            |
| 6                                         | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมี<br>แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                                                                                                                                              | 4.41                            |
| 7                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า                                                                                                                                                                                               | 4.38                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.41                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.28                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.37                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.37                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0.04                            |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้ำ มีระดับความต้องการในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.37 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ “การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.41 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.28 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.37 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.37 คะแนน) พบว่ามีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.04 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 25 ผลการสำรวจความต้องการ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                 | ระดับความต้องการ<br>กลุ่มพนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1                                         | การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน<br>อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                                                                                                               | 4.10                                                 |
| 2                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพและ<br>ส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ                                                                                    | 3.93                                                 |
| 3                                         | การนำข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานไปดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุง<br>อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสื่อสารผลความคืบหน้าเกี่ยวกับการ<br>ดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุง ให้พนักงานได้รับรู้ รับทราบอย่างต่อเนื่อง | 4.05                                                 |
| 4                                         | กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก<br>และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะ<br>หลัก เช่น การค้นหาต่อเติม/ต่อรั้ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น       | 3.98                                                 |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                              | 4.10                                                 |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                              | 3.93                                                 |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                              | 4.02                                                 |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                              | 4.02                                                 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                              | 0.08                                                 |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความต้องการใน  
ประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.02 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.35 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความต้องการสูง โดยประเด็นที่มีระดับ  
ความต้องการสูงสุด คือ “การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของ  
พนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.10 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับ  
ความต้องการต่ำสุด คือ “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพ  
และส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.93 คะแนน  
นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.02 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.02 คะแนน)  
พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ  
ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

### 4.3 ผลการสำรวจด้านความคาดหวัง

#### 4.3.1 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

ตารางที่ 26 ภาพรวมระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 4.82 | 4.74 | -0.08          |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 4.07 | 4.11 | 0.04           |
| สื่อมวลชน                                                              | 4.38 | 4.21 | -0.17          |
| พันธมิตร                                                               | 4.95 | 3.68 | -1.27          |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 4.83 | 4.94 | 0.11           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.20 | 4.39 | 0.19           |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.29 | 4.56 | 0.27           |
| ลูกค้า                                                                 | 3.83 | 4.36 | 0.53           |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.95 | 3.97 | 0.02           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 4.51 | 4.37 | -0.13          |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 4.37 | 4.33 | -0.04          |

ที่มา: รายงานการสำรวจความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังโดยภาพรวมในปี 2566 อยู่ที่ 4.37 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.33 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.94 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.74 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.56 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (3.68 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.97 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.11 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความคาดหวังในปี 2565 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังที่ลดลง 0.13 คะแนน จากเดิมในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 คะแนน ลดลงเป็น 4.37 คะแนน ในปี 2566 (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมากที่สุด หากพิจารณาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความคาดหวังเพิ่มขึ้น พบว่า ทั้ง 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความคาดหวังเพิ่มขึ้นและเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น กลุ่มชุมชนและสังคม โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.27 คะแนนจากปี 2565 กลุ่มคู่ค้า โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.19 คะแนนจากปี 2565 และกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.11 คะแนนจากปี 2565 หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับ

ความคาดหวังลดลงพบว่า กลุ่มพันธมิตรที่มีระดับความคาดหวังลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีคะแนนลดลง 1.27 คะแนนจากปี 2565

ตารางที่ 27 ภาพรวมผลการสำรวจความคาดหวัง ปี 2566

| สถิติเชิงพรรณนา                           | รวมทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |                |           |          |               |        |               |        |                         |
|-------------------------------------------|-------------|---------------------------|----------------|-----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|-------------------------|
|                                           |             | หน่วยงานนโยบาย            | หน่วยงานภารกิจ | สื่อมวลชน | พันธมิตร | นักเคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชนและสังคม | ลูกค้า | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                           | 5.00        | 4.78                      | 4.17           | 4.22      | 3.82     | 5.00          | 4.58   | 4.62          | 4.39   | 4.07                    |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           | 3.53        | 4.56                      | 4.06           | 4.19      | 3.53     | 4.75          | 4.18   | 4.51          | 4.30   | 3.90                    |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          | 4.33        | 4.74                      | 4.11           | 4.21      | 3.68     | 4.94          | 4.39   | 4.56          | 4.36   | 3.97                    |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 | 4.38        | 4.78                      | 4.11           | 4.21      | 3.68     | 5.00          | 4.41   | 4.56          | 4.38   | 3.96                    |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) | 0.09        | 0.09                      | 0.04           | 0.02      | 0.12     | 0.13          | 0.19   | 0.08          | 0.03   | 0.08                    |

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความคาดหวังในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงที่สุด โดยมีระดับความคาดหวังสูงสุดอยู่ที่ 5.00 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหว และมีความคาดหวังต่ำสุดอยู่ที่ 3.53 คะแนน จากกลุ่มพันธมิตร เมื่อพิจารณา กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.11 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (4.21 คะแนน) 3. กลุ่มพันธมิตร (3.68 คะแนน) และ 4. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติ (3.97 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.38 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.33 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.09 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มคู่ค้า (0.19 คะแนน) และต่ำสุด คือ กลุ่มสื่อมวลชน (0.02 คะแนน)

ผลการสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความคาดหวังจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 28 ผลสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                   | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มหน่วยงานเชิง<br>นโยบายฯ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.78                                             |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.78                                             |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.78                                             |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 4.78                                             |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 4.56                                             |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.78                                             |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.78                                             |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 4.56                                             |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.74                                             |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.78                                             |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.09                                             |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.74 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.78 คะแนน ได้แก่ 1. “การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม” 2. “การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” 3. “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร” และ 4. “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.56 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.74 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.78 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก



## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 29 ผลสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                   | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มหน่วยงานเชิง<br>ภารกิจ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.11                                            |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเน้นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.11                                            |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.06                                            |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 4.14                                            |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 4.06                                            |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.17                                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.17                                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 4.06                                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.11                                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.11                                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.04                                            |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.11 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูง โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.17 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” และ “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.06 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.11 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.11 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.04 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 30 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มสื่อมวลชน |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 4.22                               |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 4.19                               |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 4.22                               |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 4.19                               |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 4.22                               |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 4.19                               |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 4.21                               |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 4.21                               |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.02                               |

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.21 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงสุด โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.22 คะแนน ได้แก่ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.19 คะแนน คือ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.21 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.21 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.02 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันมาก

#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

ตารางที่ 31 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มพันธมิตร |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 3.82                              |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 3.71                              |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 3.53                              |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 3.65                              |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 3.82                              |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 3.53                              |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 3.68                              |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 3.68                              |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.12                              |

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.68 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูง โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด คือ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.82 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.53 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.68 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.68 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.12 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

ตารางที่ 32 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหว

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มนักเคลื่อนไหว |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 5.00                                   |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 5.00                                   |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 5.00                                   |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 4.75                                   |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 5.00                                   |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 4.75                                   |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 4.94                                   |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 5.00                                   |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.13                                   |

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนักเคลื่อนไหว มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.94 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 5.00 คะแนน ได้แก่ 1. “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” 2. “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” และ 3. “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.75 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.94 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (5.00 คะแนน) พบว่ามีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ตารางที่ 33 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มคู่ค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                  | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มลูกค้า |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1                                         | การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาด หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย                     | 4.53                            |
| 2                                         | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 4.58                            |
| 3                                         | การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น | 4.18                            |
| 4                                         | การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน                                                                                            | 4.28                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                               | 4.58                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                               | 4.18                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                               | 4.39                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                               | 4.41                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                               | 0.19                            |

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.39 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงสุด โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ “กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.58 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.18 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.39 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.41 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.19 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกันมาก

## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 34 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                       | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มชุมชนและสังคม |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                                         | การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                                  | 4.51                                   |
| 2                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร | 4.62                                   |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                    | 4.62                                   |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                    | 4.51                                   |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                    | 4.56                                   |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                    | 4.56                                   |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                    | 0.08                                   |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.56 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.62 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.51 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.56 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.56 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

## กลุ่ม 8 ลูกค้า

ตารางที่ 35 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                         | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มลูกค้า |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                                                                                                                                   | 4.39                            |
| 2                                         | การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                  | 4.30                            |
| 3                                         | การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง<br>ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)                                                                                                                                                | 4.34                            |
| 4                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการของลูกค้า<br>ตลอดจนมีการสื่อสารเชิงรุกที่ลูกค้าควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น<br>ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ สถานะการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาหลังจากที่<br>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น | 4.38                            |
| 5                                         | การควบคุม ติดตาม ประเมินผลงานก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง วางท่อประปาอย่าง<br>ใกล้ชิด                                                                                                                                                                                   | 4.38                            |
| 6                                         | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมี<br>แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                                                                                                                                              | 4.39                            |
| 7                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า                                                                                                                                                                                               | 4.36                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.39                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.30                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.36                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.38                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0.03                            |

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.36 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.39 คะแนน ได้แก่ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” และ “การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง” สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าอย่างต่อเนื่อง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.30 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.36 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.38 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.03 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 36 ผลการสำรวจความคาดหวัง ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                         | ระดับความคาดหวัง<br>กลุ่มพนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1                                         | การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 4.07                                                 |
| 2                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ                                                                                | 3.90                                                 |
| 3                                         | การนำข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานไปดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุงอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสื่อสารผลความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุง ให้พนักงานได้รับรู้ รับทราบอย่างต่อเนื่อง | 3.99                                                 |
| 4                                         | กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาต่อแตก/ต่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น       | 3.93                                                 |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                      | 4.07                                                 |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                      | 3.90                                                 |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                      | 3.97                                                 |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                      | 3.96                                                 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                      | 0.08                                                 |

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคาดหวังในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.97 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.33 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังสูง โดยประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ “การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.07 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด คือ “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.90 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.97 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.96 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก



#### 4.4 ผลการสำรวจด้านความกังวล

##### 4.4.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

ตารางที่ 37 ภาพรวมระดับความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 1.89 | 4.74 | 2.85           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 2.81 | 3.59 | 0.78           |
| สื่อมวลชน                                                              | 2.30 | 3.08 | 0.78           |
| พันธมิตร                                                               | 3.12 | 2.59 | -0.53          |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 3.66 | 4.31 | 0.65           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.08 | 3.20 | -0.88          |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 2.59 | 2.06 | -0.53          |
| ลูกค้า                                                                 | 3.30 | 2.21 | -1.09          |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.05 | 3.39 | 0.34           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 2.92 | 3.37 | 0.45           |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 2.98 | 3.24 | 0.26           |

ที่มา: รายงานการสำรวจความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 37 พบว่า กปน. สำรวจระดับความกังวลในปี 2566 จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม เมื่อพิจารณาภาพรวมระดับความกังวลปี 2566 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความกังวลโดยภาพรวมในปี 2566 ที่สูงกว่าปี 2565 โดยอ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) กปน. มีความกังวลที่สูงขึ้นจาก 2.92 คะแนน ในปี 2565 เป็น 3.37 คะแนน ในปี 2566 และเมื่ออ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม กปน. มีความกังวลที่สูงขึ้นจาก 2.98 คะแนน ในปี 2565 เป็น 3.24 คะแนน ในปี 2566 เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความกังวลสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.74 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว (4.31 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.59 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความกังวลต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มชุมชนและสังคม (2.06 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (2.21 คะแนน) และ 3. กลุ่มพันธมิตร (2.59 คะแนน)

ตารางที่ 38 ภาพรวมผลการสำรวจความกังวล ปี 2566

| สถิติเชิงพรรณนา                                     | รวม<br>ทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |                             |               |              |                   |        |                       |        |                                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-------------------------------------|
|                                                     |                 | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบายฯ | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจฯ | สื่อ<br>มวลชน | พันธ<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติ<br>งาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                                     | 4.78            | 4.78                        | 3.69                        | 3.25          | 2.71         | 4.75              | 3.30   | 2.16                  | 2.52   | 3.49                                |
| ค่าต่ำสุด (Min)                                     | 1.97            | 4.56                        | 3.50                        | 2.89          | 2.41         | 3.75              | 3.12   | 1.97                  | 1.93   | 3.30                                |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                                    | 3.24            | 4.74                        | 3.59                        | 3.08          | 2.59         | 4.31              | 3.20   | 2.06                  | 2.21   | 3.39                                |
| ค่ากลางของ<br>ข้อมูล (Median)                       | 3.19            | 4.78                        | 3.60                        | 3.10          | 2.62         | 4.38              | 3.19   | 2.06                  | 2.18   | 3.38                                |
| ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(Standard<br>Deviation) | 0.15            | 0.09                        | 0.08                        | 0.15          | 0.13         | 0.43              | 0.09   | 0.13                  | 0.20   | 0.08                                |

จากตารางที่ 38 พบว่า ระดับความกังวลในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลปานกลาง โดยมีระดับความกังวลสูงสุดอยู่ที่ 4.78 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ และมีระดับความกังวลต่ำสุดอยู่ที่ 1.97 คะแนน จากกลุ่มลูกค้า เมื่อพิจารณา กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 5 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มสื่อมวลชน (3.08 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (2.06 คะแนน) 3. กลุ่มคู่ค้า (3.20 คะแนน) 4. กลุ่มพันธมิตร (2.59 คะแนน) และ 5. กลุ่มลูกค้า (2.21 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 3.19 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 3.24 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.15 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหว (0.43 คะแนน) และต่ำสุด ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ซึ่งมีคะแนนที่เท่ากัน คือ 0.08 คะแนน ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจฯ และกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ผลการสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความกังวลจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 39 ผลสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                   | ระดับความกังวลกลุ่ม<br>หน่วยงานเชิงนโยบาย<br>ฯ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.78                                           |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.78                                           |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.78                                           |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 4.78                                           |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 4.56                                           |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.78                                           |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.78                                           |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 4.56                                           |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.74                                           |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.78                                           |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.09                                           |

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.74 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.78 คะแนน ได้แก่ 1. “การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม” 2. “การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” 3. “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร” และ 4. “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.56 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.74 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.78 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 40 ผลสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                   | ระดับความกังวลกลุ่ม<br>หน่วยงานเชิงภารกิจ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 3.64                                      |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 3.69                                      |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 3.50                                      |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 3.64                                      |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 3.56                                      |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 3.53                                      |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 3.69                                      |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 3.50                                      |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 3.59                                      |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 3.60                                      |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.08                                      |

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.59 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลสูง โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด คือ “การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.69 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.50 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.59 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.60 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 41 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความกังวลกลุ่มสื่อมวลชน |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 3.08                         |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 3.11                         |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 2.89                         |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 3.25                         |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 3.25                         |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 2.89                         |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 3.08                         |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 3.10                         |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.15                         |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.08 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลปานกลาง โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด คือ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.25 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.89 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.08 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.10 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.15 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

ตารางที่ 42 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความกังวลกลุ่มพันธมิตร |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 2.71                        |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 2.59                        |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 2.41                        |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 2.65                        |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 2.71                        |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 2.41                        |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 2.59                        |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 2.62                        |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.13                        |

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 2.59 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลน้อย โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด คือ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.71 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.41 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (2.59 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (2.62 คะแนน) พบว่ามีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

ตารางที่ 43 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                             | ระดับความกังวลกลุ่ม<br>นักเคลื่อนไหวฯ |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 3.75                                  |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 4.75                                  |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 4.50                                  |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 4.25                                  |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 4.75                                  |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 3.75                                  |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 4.31                                  |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 4.38                                  |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.43                                  |

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่ม นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.31 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลสูงที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด คือ “กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.75 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.75 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.31 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.38 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.43 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันมาก

## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ตารางที่ 44 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มคู่ค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                  | ระดับความกังวลกลุ่ม<br>ลูกค้า |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1                                         | การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาด หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย                     | 3.14                          |
| 2                                         | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 3.30                          |
| 3                                         | การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น | 3.12                          |
| 4                                         | การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน                                                                                            | 3.24                          |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                               | 3.30                          |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                               | 3.12                          |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                               | 3.20                          |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                               | 3.19                          |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                               | 0.09                          |

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.20 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลปานกลาง โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด คือ “กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.30 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.12 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.20 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.19 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.09 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก



## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 45 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                       | ระดับความกังวลกลุ่ม<br>ชุมชนและสังคม |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1                                         | การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                                  | 1.97                                 |
| 2                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร | 2.16                                 |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                    | 2.16                                 |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                    | 1.97                                 |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                    | 2.06                                 |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                    | 2.06                                 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                    | 0.13                                 |

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 2.06 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลน้อย โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงที่สุด คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.16 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 1.97 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (2.06 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (2.06 คะแนน) พบว่ามีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.01 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกันมาก

## กลุ่ม 8 ลูกค้ำ

ตารางที่ 46 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                               | ระดับความกังวลกลุ่มลูกค้า |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                                                                                                                         | 2.25                      |
| 2                                         | การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                        | 1.97                      |
| 3                                         | การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้องต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)                                                                                                                                          | 2.05                      |
| 4                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการของลูกค้า ตลอดจนมีการสื่อสารเชิงรุกที่ลูกค้าควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ สถานะการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาหลังจากที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น | 2.12                      |
| 5                                         | การควบคุม ติดตาม ประเมินผลงานก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง วางท่อประปาอย่างใกล้ชิด                                                                                                                                                                             | 2.35                      |
| 6                                         | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                                                                                                                                        | 2.52                      |
| 7                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า                                                                                                                                                                                     | 1.93                      |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.52                      |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.93                      |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.21                      |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                                                            | 2.18                      |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                                                            | 0.20                      |

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 2.21 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลน้อย โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงสุด คือ “การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.52 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 1.93 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (2.21 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (2.18 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.20 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 47 ผลการสำรวจความกังวล ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| ลำดับ                                     | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                         | ระดับความกังวลกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1                                         | การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 3.30                                       |
| 2                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ                                                                                | 3.37                                       |
| 3                                         | การนำข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานไปดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุงอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสื่อสารผลความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุง ให้พนักงานได้รับรู้ รับทราบอย่างต่อเนื่อง | 3.39                                       |
| 4                                         | กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาต่อแตก/ต่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น       | 3.49                                       |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                      | 3.49                                       |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                      | 3.30                                       |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                      | 3.39                                       |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                      | 3.38                                       |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                      | 0.08                                       |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความกังวลในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.39 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.24 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความกังวลปานกลาง โดยประเด็นที่มีระดับความกังวลสูงสุด คือ “กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาต่อแตก/ต่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.49 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความกังวลต่ำที่สุด คือ “การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.30 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.39 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.38 คะแนน) พบว่ามีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ค่อนข้างแตกต่างกัน

## 4.5 ผลการสำรวจด้านความเชื่อมั่น

### 4.5.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 48 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 4.44 | 3.93 | -0.51          |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 3.85 | 3.82 | -0.03          |
| สื่อมวลชน                                                              | 3.59 | 4.32 | 0.73           |
| พันธมิตร                                                               | 4.67 | 3.92 | -0.75          |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 3.96 | 4.68 | 0.72           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.07 | 4.37 | 0.30           |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.1  | 4.30 | 0.20           |
| ลูกค้า                                                                 | 3.51 | 3.97 | 0.46           |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.83 | 4.08 | 0.25           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 4.10 | 4.19 | 0.09           |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 4.00 | 4.15 | 0.15           |

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมในปี 2566 อยู่ที่ 4.19 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.15 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.68 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (4.37 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.32 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.82 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (3.92 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (3.93 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความเชื่อมั่นในปี 2565 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้น 0.09 คะแนน จากเดิมในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.19 คะแนน ในปี 2566 (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น พบว่า 4 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น มีเพียงกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ และกลุ่มพันธมิตรที่มีระดับความเชื่อมั่นลดลง ทั้งนี้ กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นลดลงมากที่สุด คือ กลุ่มพันธมิตร โดยมีคะแนนลดลง 0.75 คะแนนจากปี 2565

ตารางที่ 49 ภาพรวมผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566

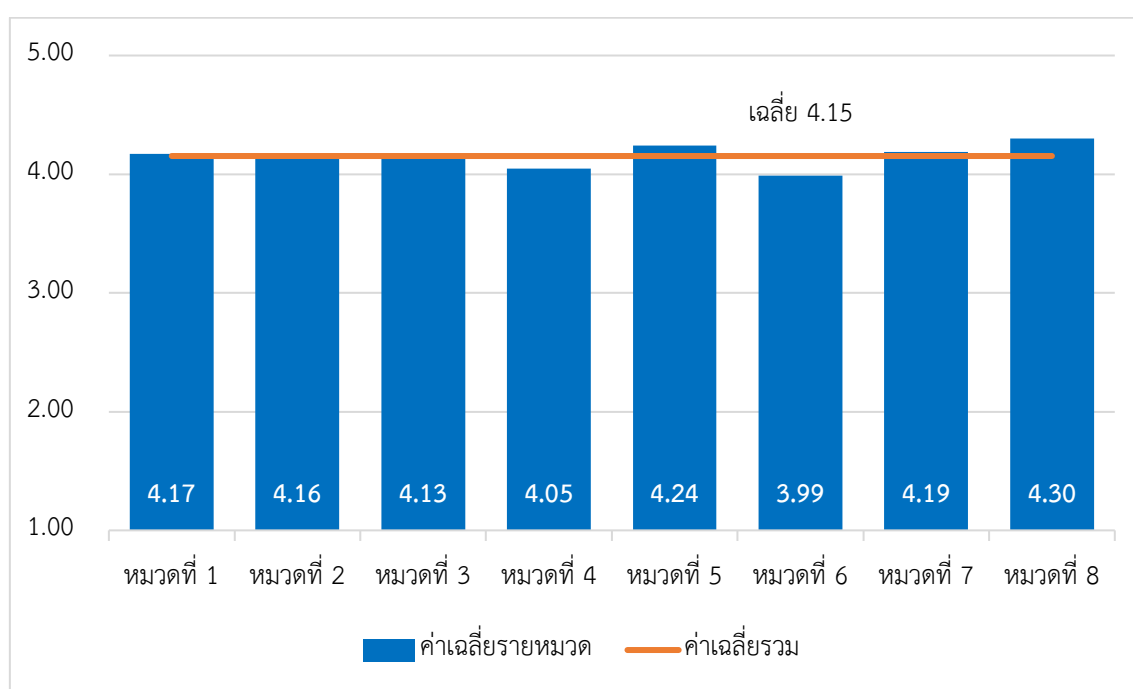
| สถิติเชิงพรรณนา                           | รวมทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |                     |           |          |               |        |               |        |                         |
|-------------------------------------------|-------------|---------------------------|---------------------|-----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|-------------------------|
|                                           |             | หน่วยงานนโยบายฯ           | หน่วยงานเชิงภารกิจฯ | สื่อมวลชน | พันธมิตร | นักเคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชนและสังคม | ลูกค้า | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                           | 5.00        | 4.44                      | 4.06                | 4.40      | 4.12     | 5.00          | 4.45   | 4.45          | 4.20   | 4.21                    |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           | 3.56        | 3.67                      | 3.56                | 4.21      | 3.78     | 4.00          | 4.32   | 4.09          | 3.81   | 3.92                    |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          | 4.15        | 3.93                      | 3.82                | 4.32      | 3.92     | 4.68          | 4.37   | 4.30          | 3.97   | 4.08                    |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 | 4.08        | 3.90                      | 3.82                | 4.33      | 3.91     | 4.75          | 4.36   | 4.33          | 3.96   | 4.08                    |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) | 0.15        | 0.26                      | 0.18                | 0.08      | 0.12     | 0.32          | 0.05   | 0.11          | 0.13   | 0.09                    |

จากตารางที่ 49 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูง โดยมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดอยู่ที่ 5.00 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหว และมีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุดอยู่ที่ 3.56 คะแนน จากกลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจฯ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.08 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.15 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า อยู่ที่ 0.15 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหว (0.32 คะแนน) และต่ำสุด คือ กลุ่มคู่ค้า (0.05 คะแนน) เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่ามี 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ (3.93 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจฯ (3.82 คะแนน) 3. กลุ่มพันธมิตร (3.92 คะแนน) 4. กลุ่มลูกค้า (3.97 คะแนน) 3. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.08 คะแนน)

ตารางที่ 50 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| หมวด | ค่าเฉลี่ยรายหมวด | หน่วยงานเชิงนโยบาย | หน่วยงานเชิงภารกิจ | สื่อมวลชน | พันธมิตร | นักเคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชนและสังคม | ลูกค้า | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
|------|------------------|--------------------|--------------------|-----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|-------------------------|
| 1    | 4.17             | 3.69               | 3.79               | 4.40      | 3.92     | 4.75          | 4.41   | 4.37          | 4.10   | 4.09                    |
| 2    | 4.16             | 3.67               | 3.92               | 4.21      | 3.80     | 4.92          | 4.38   | 4.37          | 3.96   | 4.17                    |
| 3    | 4.13             | 3.96               | 3.72               | 4.39      | 3.82     | 4.50          | 4.45   | 4.33          | 3.95   | 4.08                    |
| 4    | 4.05             | 3.83               | 3.56               | 4.39      | 3.78     | 4.63          | 4.34   | 4.09          | 3.81   | 4.01                    |
| 5    | 4.24             | 4.00               | 3.86               | 4.39      | 4.00     | 5.00          | 4.41   | 4.45          | 4.00   | 4.09                    |
| 6    | 3.99             | 3.72               | 3.61               | 4.24      | 4.02     | 4.00          | 4.32   | 4.18          | 3.86   | 3.92                    |
| 7    | 4.19             | 4.11               | 4.06               | 4.28      | 3.90     | 4.88          | 4.33   | 4.25          | 3.85   | 4.05                    |
| 8    | 4.30             | 4.44               | 4.02               | 4.28      | 4.12     | 4.75          | 4.34   | 4.34          | 4.20   | 4.21                    |
| รวม  | 4.15             | 3.93               | 3.82               | 4.32      | 3.92     | 4.68          | 4.37   | 4.30          | 3.97   | 4.08                    |

ภาพที่ 23 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด



จากตารางที่ 50 และภาพที่ 23 พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มอยู่ในเกณฑ์สูง โดยหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.15 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 8 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ (4.13 คะแนน) 2. หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้ และนวัตกรรม (4.05 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม (3.99 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด** ได้แก่ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (4.30 คะแนน)

ตารางที่ 51 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ลำดับ                                       | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | ลูกค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|------------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
| หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. |                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |                  |                   |        |                       |        |                                 |
| 1                                           | กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม | 4.17                     | 4.34                        | 4.33                       | 4.14                       | 4.64          | 3.81             | 5.00              | 4.56   | 4.30                  | 4.09   | 4.15                            |
| 2                                           | กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |                          | 4.18                        | 3.56                       | 4.03                       | 4.36          | 4.00             | 4.75              | 4.42   | 4.42                  | 4.02   | 4.09                            |
| 3                                           | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปาด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                   |                          | 3.94                        | 3.22                       | 3.39                       | 4.11          | 3.94             | 4.25              | 4.30   | 4.18                  | 4.13   | 3.94                            |
| 4                                           | กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                            |                          | 4.22                        | 3.67                       | 3.61                       | 4.50          | 3.94             | 5.00              | 4.38   | 4.57                  | 4.18   | 4.16                            |
| ค่าเฉลี่ย                                   |                                                                                                                                                                                                            |                          | 4.17                        | 3.69                       | 3.79                       | 4.40          | 3.92             | 4.75              | 4.41   | 4.37                  | 4.10   | 4.09                            |
| หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ |                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |                  |                   |        |                       |        |                                 |
| 5                                           | กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูงขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                  | 4.16                     | 4.13                        | 3.44                       | 3.92                       | 4.22          | 3.75             | 5.00              | 4.39   | 4.38                  | 3.98   | 4.10                            |
| 6                                           | กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะ                                                                                 |                          | 4.22                        | 4.11                       | 4.08                       | 4.11          | 3.65             | 5.00              | 4.42   | 4.41                  | 3.95   | 4.22                            |

| ลำดับ                          | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|                                | ฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น<br>อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และ<br>ยกระดับบริการด้วย Digital<br>Service เพื่อตอบสนองความ<br>ต้องการและความคาดหวังที่<br>สำคัญ                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 7                              | กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการ<br>บริหารความเสี่ยงองค์กรในด้าน<br>การสร้างเสถียรภาพและความ<br>มั่นคงของระบบประปา โดย<br>มุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่<br>ในคำแนะนำขององค์การอนามัย<br>โลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ<br>(Mission) ของ กปน. ระบุว่า<br>“องค์กรที่มีความสามารถในการ<br>รับมือวิกฤตการณ์อย่างมี<br>ประสิทธิภาพ”                                                                        |                          | 4.12                        | 3.44                       | 3.77                       | 4.31          | 4.00     | 4.75              | 4.34   | 4.32                  | 3.96   | 4.19                            |
| ค่าเฉลี่ย                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          | 4.16                        | 3.67                       | 3.92                       | 4.21          | 3.80     | 4.92              | 4.38   | 4.37                  | 3.96   | 4.17                            |
| หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 8                              | กปน. มีช่องทางสำหรับรับความ<br>คิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่<br>หลากหลาย เช่น Call Center<br>1125 Facebook Line@ และ<br>การสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น<br>เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/<br>พัฒนาการดำเนินงานขององค์กร<br>ให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                          | 4.13                     | 4.28                        | 4.00                       | 3.83                       | 4.50          | 3.82     | 5.00              | 4.49   | 4.60                  | 4.13   | 4.13                            |
| 9                              | กปน. สื่อสารทิศทางการ<br>ดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์<br>พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผน<br>วิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ<br>กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการ<br>ดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ<br>ผ่านช่องทางการสื่อสารที่<br>หลากหลาย เช่น การประชุม/<br>สัมมนา/เสวนา MWA<br>onMobile Social Media<br>รวมทั้งไปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว<br>เป็นต้น ตรงตามความต้องการ<br>และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย |                          | 4.13                        | 4.11                       | 3.71                       | 4.36          | 3.69     | 4.50              | 4.45   | 4.31                  | 3.91   | 4.10                            |
| 10                             | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้าน<br>เทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำ<br>แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 4.00                        | 3.78                       | 3.63                       | 4.31          | 3.94     | 4.00              | 4.41   | 4.07                  | 3.81   | 4.02                            |



| ลำดับ                                                    | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|                                                          | ภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          | 4.13                        | 3.96                       | 3.72                       | 4.39          | 3.82     | 4.50              | 4.45   | 4.33                  | 3.95   | 4.08                            |
| หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 11                                                       | กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงคำนึง “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น | 4.05                     | 4.09                        | 3.78                       | 3.71                       | 4.47          | 3.81     | 4.75              | 4.35   | 4.05                  | 3.84   | 4.05                            |
| 12                                                       | กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัย และนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรม ร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน                                                                                 |                          | 4.01                        | 3.89                       | 3.40                       | 4.30          | 3.75     | 4.50              | 4.32   | 4.14                  | 3.79   | 3.97                            |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          | 4.05                        | 3.83                       | 3.56                       | 4.39          | 3.78     | 4.63              | 4.34   | 4.09                  | 3.81   | 4.01                            |
| หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 13                                                       | กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติรวดเร็ว และอึดอัดดี มีจิตบริการ                                                                                                                                                                                                         | 4.24                     | 4.24                        | 4.00                       | 3.86                       | 4.39          | 4.00     | 5.00              | 4.41   | 4.45                  | 4.00   | 4.09                            |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          | 4.24                        | 4.00                       | 3.86                       | 4.39          | 4.00     | 5.00              | 4.41   | 4.45                  | 4.00   | 4.09                            |

| ลำดับ                                             | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
| หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 14                                                | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                     | 3.99                     | 3.92                        | 3.78                       | 3.75                       | 4.33          | 3.69     | 4.00              | 4.32   | 3.88                  | 3.69   | 3.85                            |
| 15                                                | กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหาแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                           |                          | 4.05                        | 3.67                       | 3.47                       | 4.14          | 4.36     | 4.00              | 4.32   | 4.48                  | 4.02   | 4.00                            |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          | 3.99                        | 3.72                       | 3.61                       | 4.24          | 4.02     | 4.00              | 4.32   | 4.18                  | 3.86   | 3.92                            |
| หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 16                                                | กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                         | 4.19                     | 4.23                        | 4.11                       | 4.15                       | 4.28          | 3.87     | 5.00              | 4.37   | 4.38                  | 3.83   | 4.07                            |
| 17                                                | กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |                          | 4.15                        | 4.11                       | 3.97                       | 4.28          | 3.94     | 4.75              | 4.29   | 4.12                  | 3.87   | 4.03                            |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          | 4.19                        | 4.11                       | 4.06                       | 4.28          | 3.90     | 4.88              | 4.33   | 4.25                  | 3.85   | 4.05                            |
| หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 18                                                | กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการข้างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวัน                                                                                                                  | 4.30                     | 4.33                        | 4.33                       | 3.86                       | 4.47          | 4.13     | 4.50              | 4.35   | 4.59                  | 4.47   | 4.23                            |

| ลำดับ     | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|           | เด็ก กิจกรรมประปาพบ<br>ประชาชน เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 19        | กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด<br>ผลกระทบจากการดำเนินงานที่<br>ก่อให้เกิดปัญหาภัยสังคมและ<br>สิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำ<br>ของ กปน. ได้รับการรับรอง<br>มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม<br>ISO 14000 และมีการชักชวน<br>ดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ<br>ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ<br>และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้<br>ที่ได้รับผลกระทบจากการ<br>ปฏิบัติงานของ กปน. อย่าง<br>รวดเร็ว เหมาะสม |                          | 4.27                        | 4.56                       | 4.18                       | 4.08          | 4.12     | 5.00              | 4.32   | 4.09                  | 3.92   | 4.19                            |
| ค่าเฉลี่ย |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          | 4.30                        | 4.44                       | 4.02                       | 4.28          | 4.12     | 4.75              | 4.34   | 4.34                  | 4.20   | 4.21                            |

จากตารางที่ 55 พบว่า หากพิจารณาถึงลงไปรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า  
ค่าเฉลี่ยรวม (4.15 คะแนน) ทั้ง 3 หมวด จากทั้งหมด 8 หมวด มีประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด ดังนี้

1. หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม (3.99 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ ประเด็น  
ที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น  
การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.92 คะแนน)

2. หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.05 คะแนน) โดยประเด็นที่  
มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมใน  
การนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและ  
นวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้  
จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ”  
(4.01 คะแนน)

3. หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ (4.13 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ  
ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติ  
การภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้”  
(4.00 คะแนน)

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.15 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.34 คะแนน)

อันดับ 2 ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประจำตำบลเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.33 คะแนน)

อันดับ 3 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.28 คะแนน)

**ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับ 1 ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.92 คะแนน)

อันดับ 2 ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.94 คะแนน)

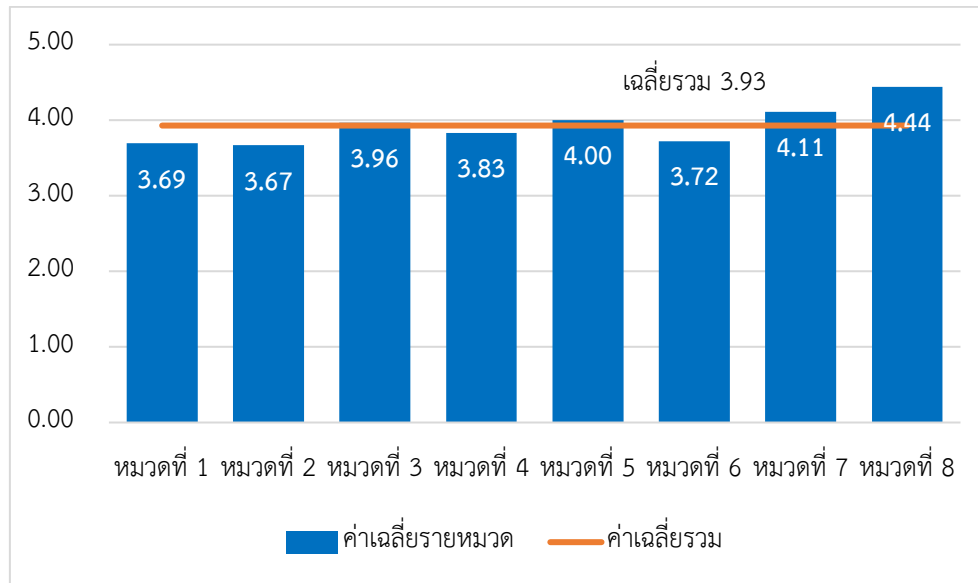
อันดับ 3 ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (4.00 คะแนน)

ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

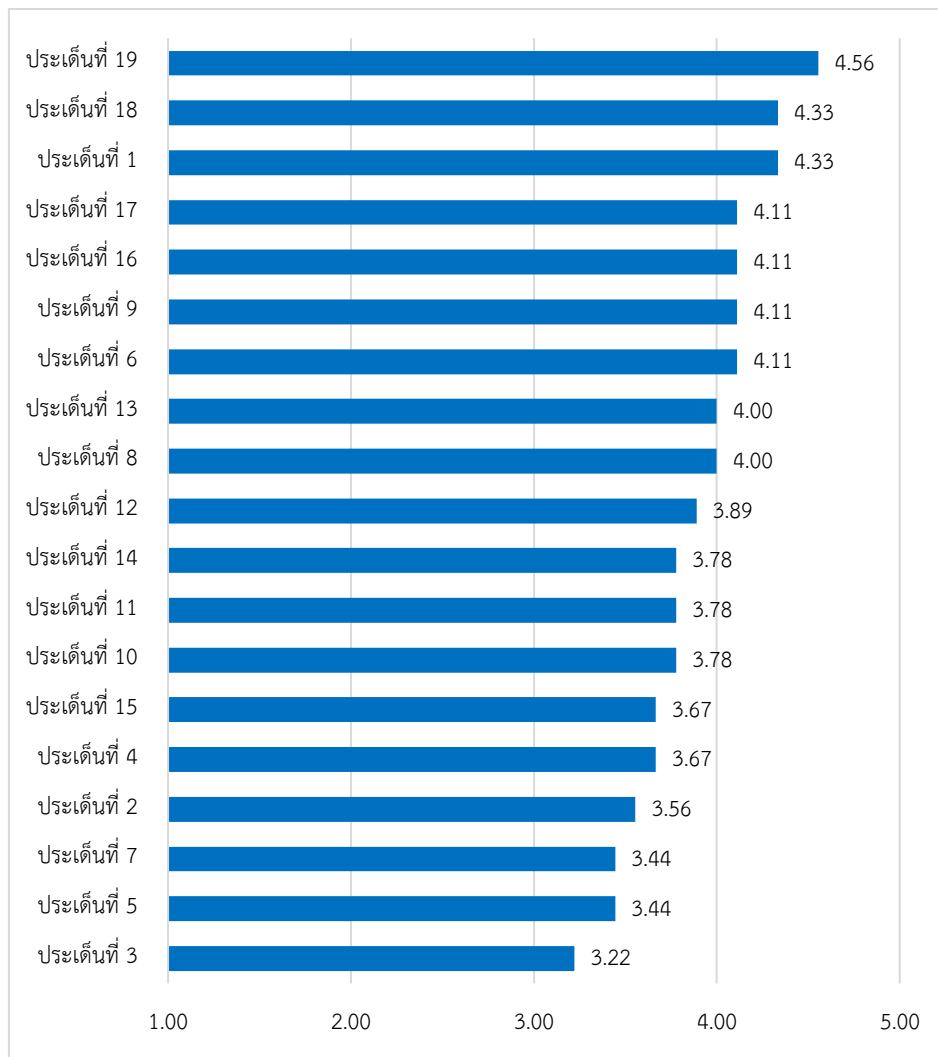
ภาพที่ 24 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 24 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูง โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คะแนน สำหรับหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 2 การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 คะแนน

ภาพที่ 25 อันดับความเชื่อมั่นปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

**อันดับ 1** คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม ” (4.56 คะแนน)

**อันดับ 2** ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.33 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น”

อันดับ 3 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.11 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” และ ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เป็นต้น

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

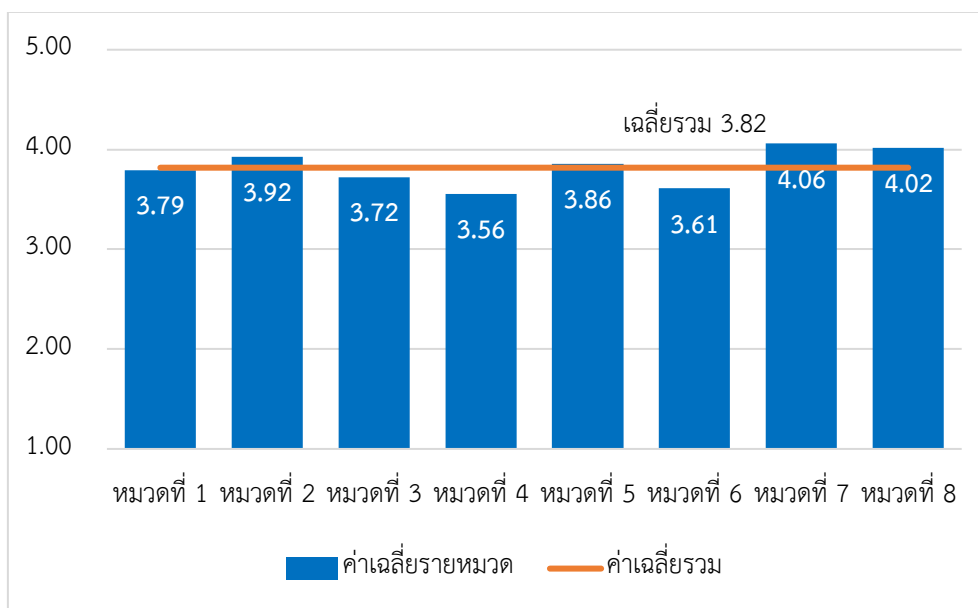
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.22 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.44 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 5 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” และประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” ”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” (3.56 คะแนน)

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

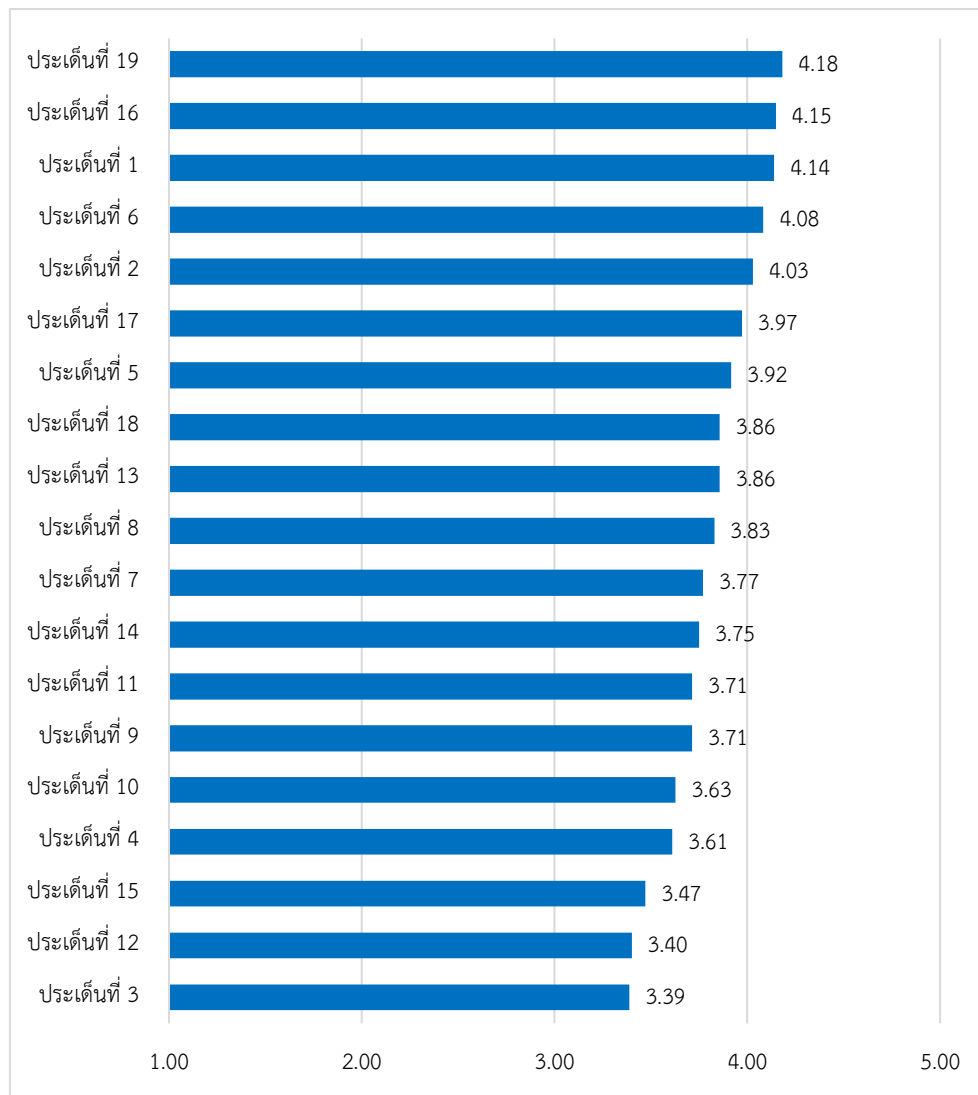
ภาพที่ 26 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 26 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่สุด คือ หมวดที่ 7 ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คะแนน และหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คะแนน



ภาพที่ 27 อันดับความเชื่อมั่นปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม ” (4.18 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.15 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.14 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

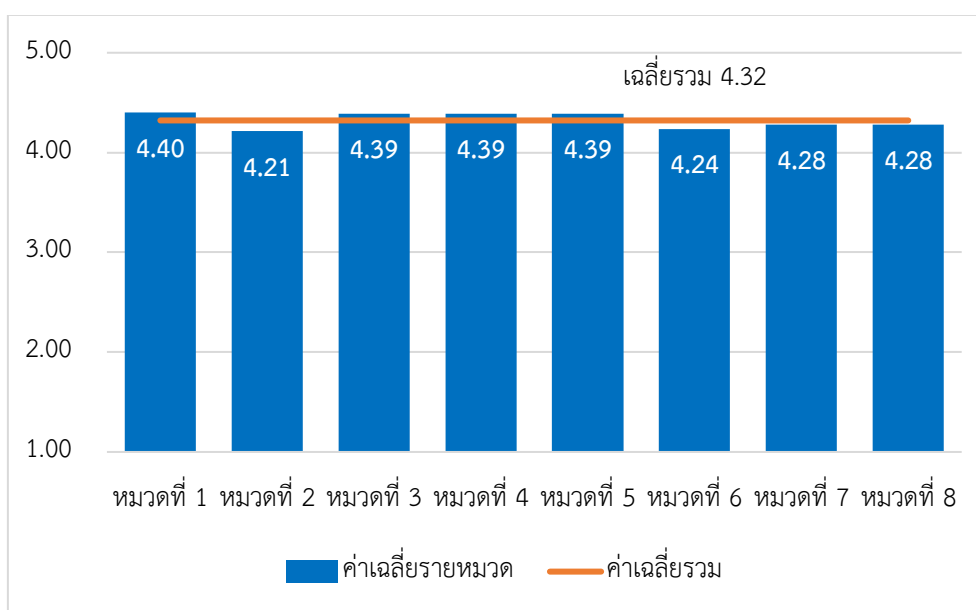
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.39 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.40 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (3.47 คะแนน)

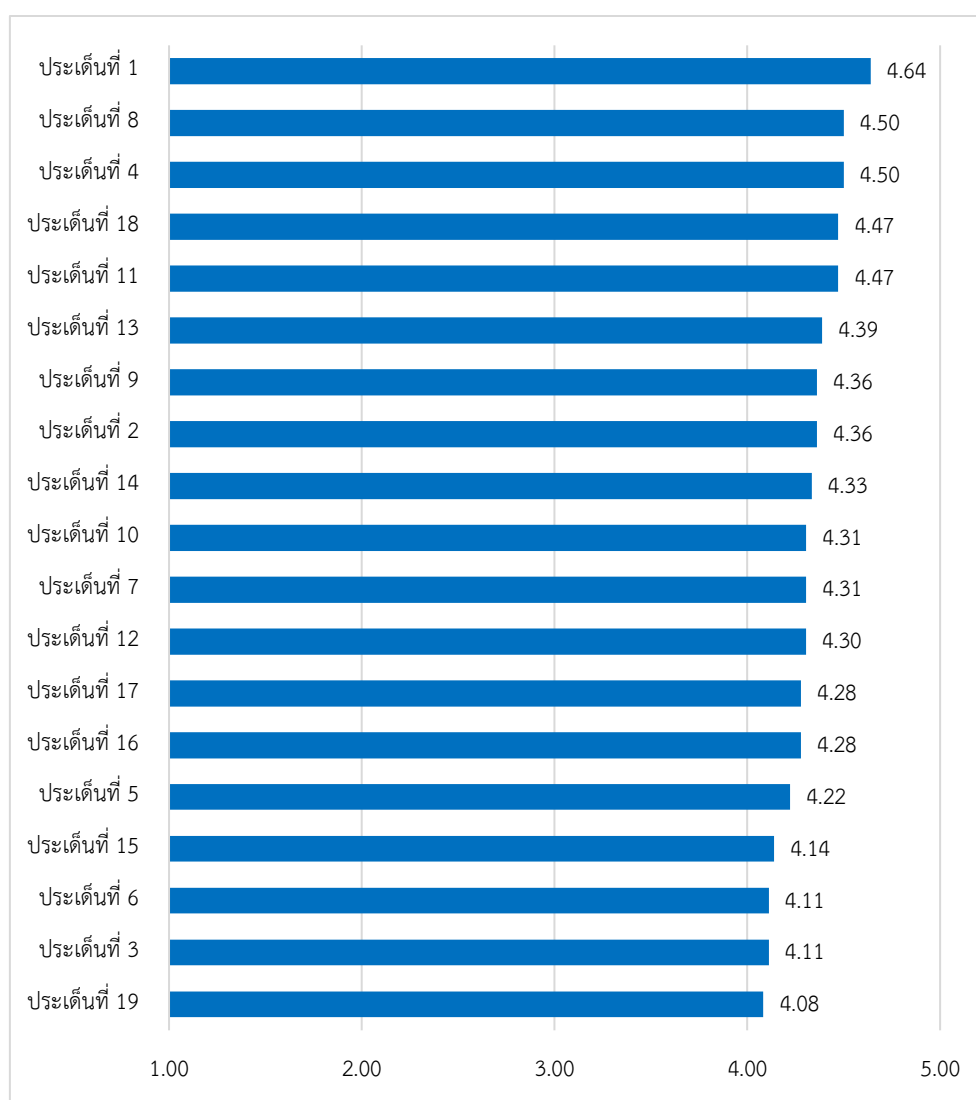
### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 28 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 28 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่สุด คือ หมวดที่ 1 ภาพรวมการบริหารจัดการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน และหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 2 การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 คะแนน

ภาพที่ 29 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่ระดับ 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.64 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.50 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10% สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” และประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.47 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี”

เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” และประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่าน หลากหลายhydน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น”

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

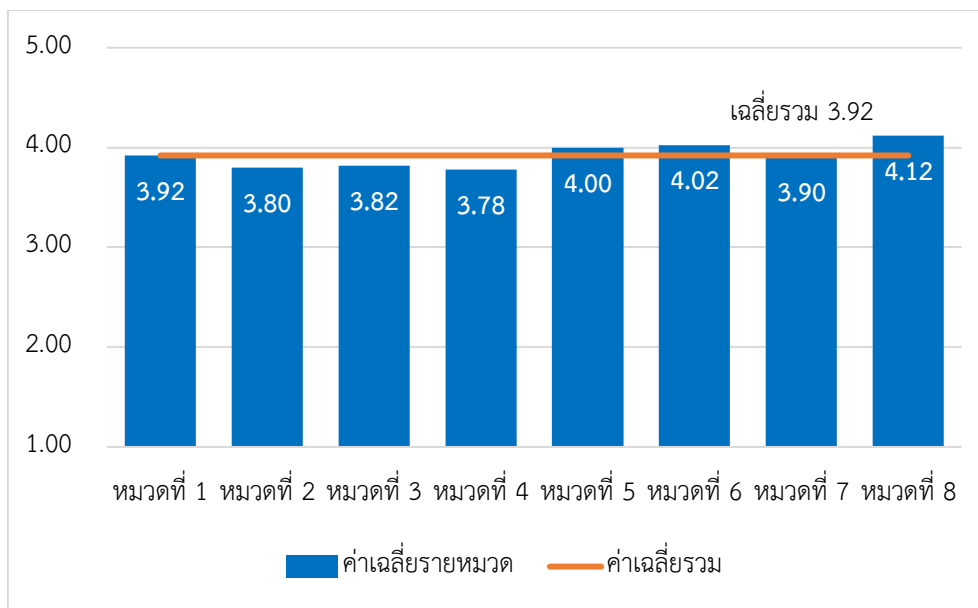
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการ สิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และ มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม ” (4.08 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.11 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วย บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการ น้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ใน ภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ”

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.14 คะแนน)

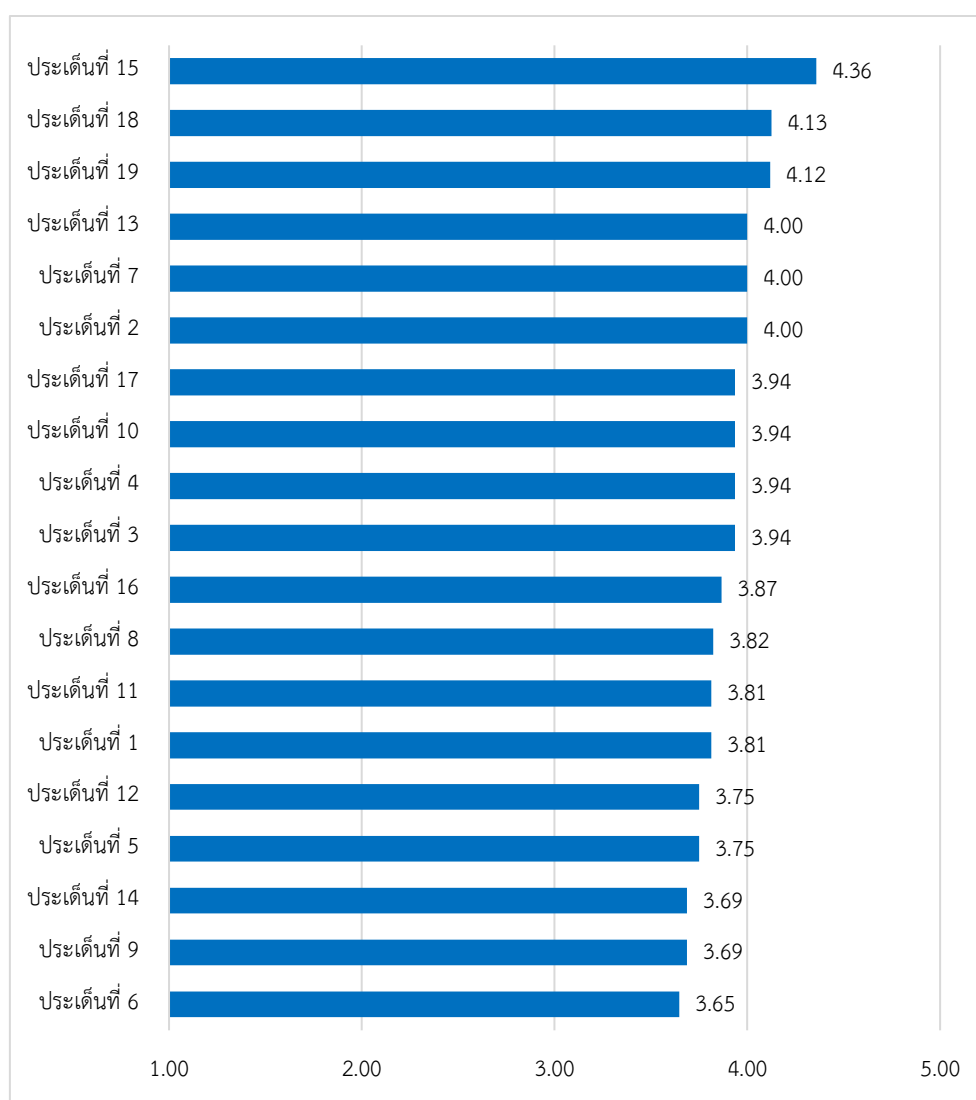
#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

ภาพที่ 30 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 30 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูง โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กรและการจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 คะแนน

ภาพที่ 31 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่ระดับ 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.36 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.13 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.12 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

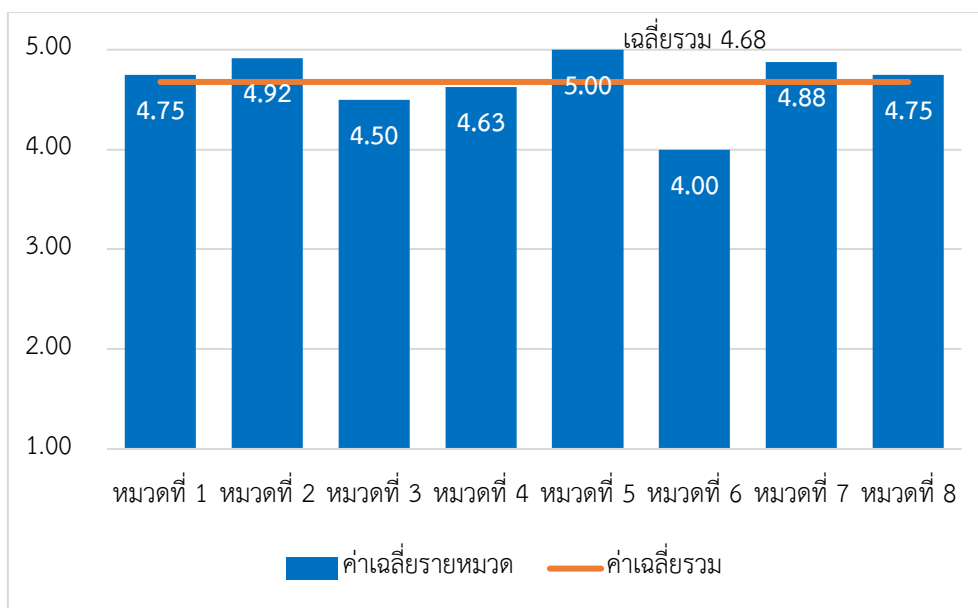
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” (3.65 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.69 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทาง การสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัด ประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.”

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.75 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 5 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการ บริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” และประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงาน ภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การให้บริการประชาชน”

กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

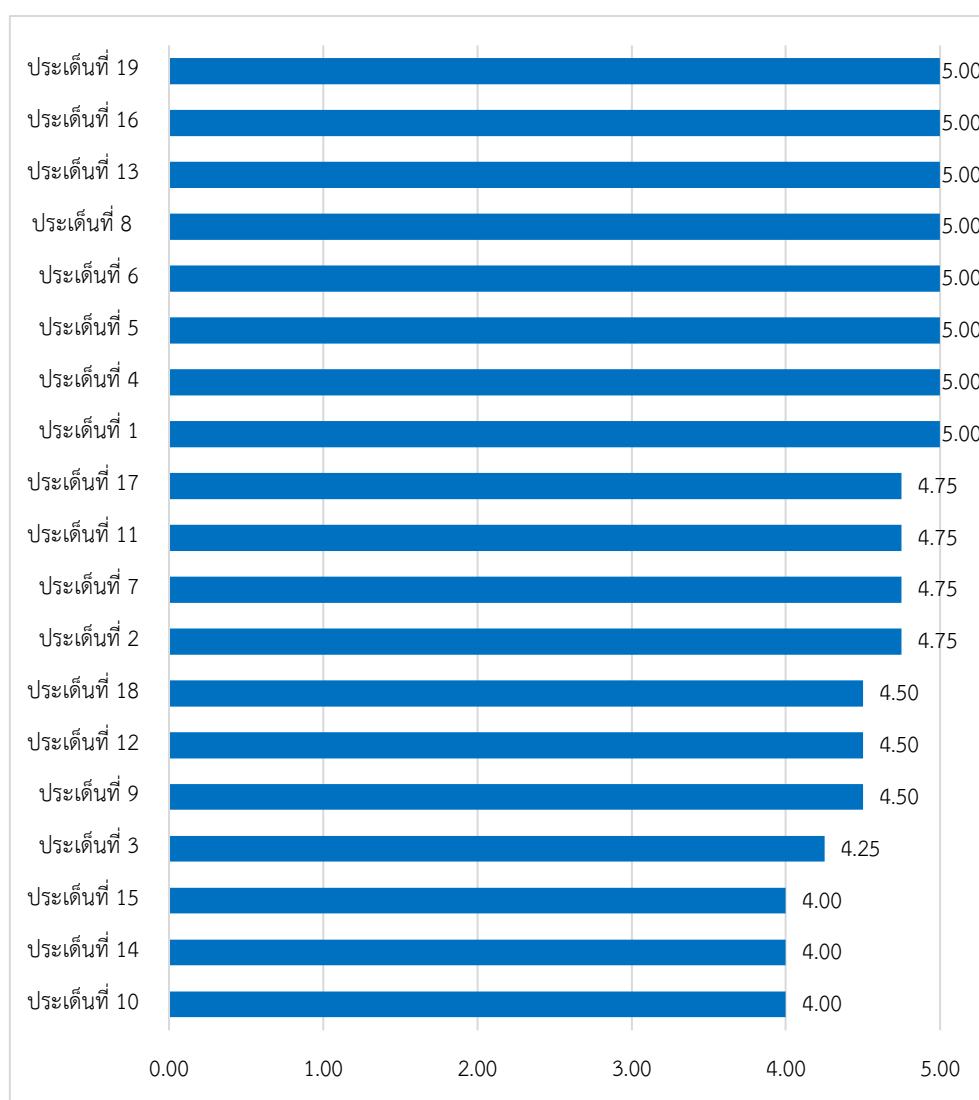
ภาพที่ 32 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ



จากภาพที่ 32 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่สุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน



ภาพที่ 33 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหว

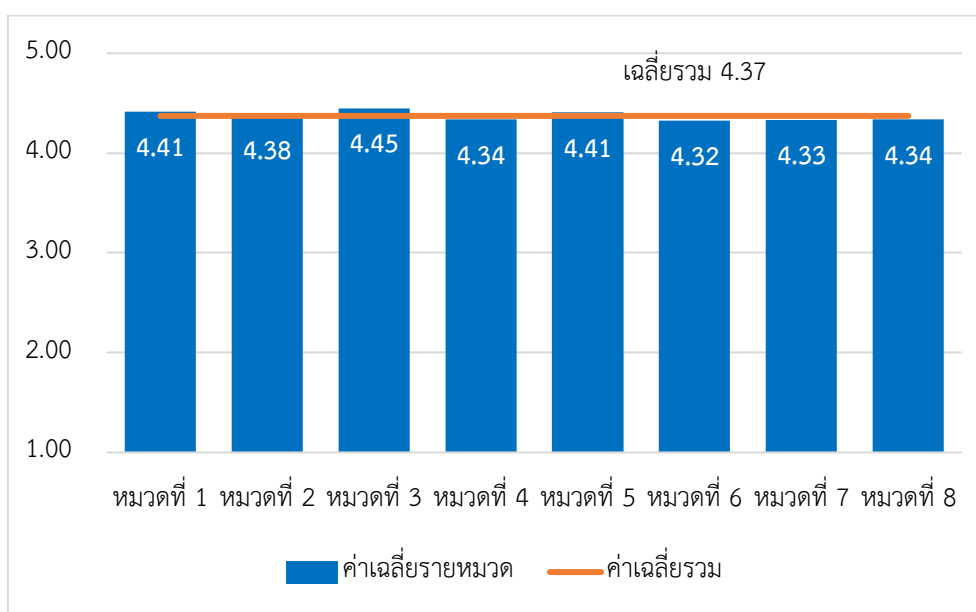


จากภาพที่ 33 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด** ประกอบด้วย 8 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ” ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาดปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ ” และ ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” เป็นต้น

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.00 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” และประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์”

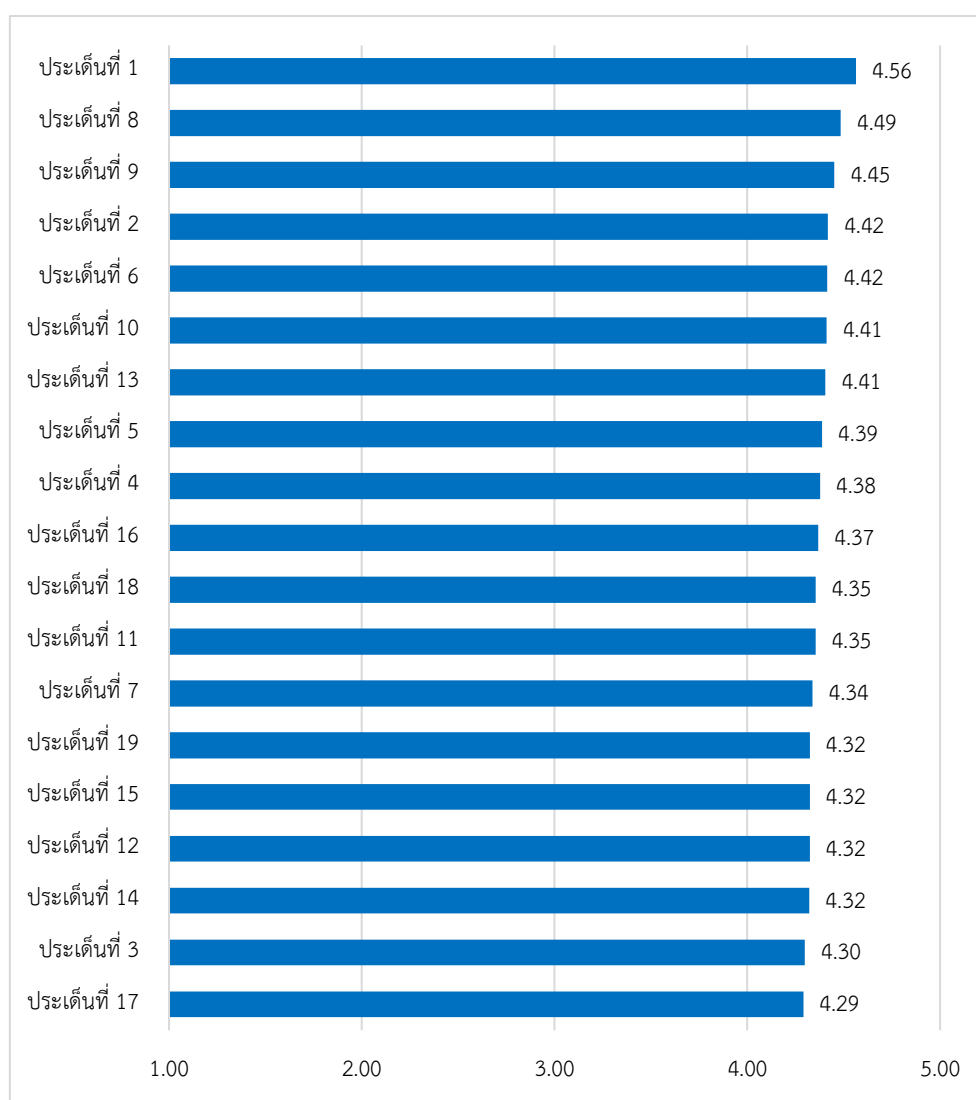
## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ภาพที่ 34 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 34 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุดที่สุด คือ หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน

ภาพที่ 35 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.56 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.49 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media

รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.45 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

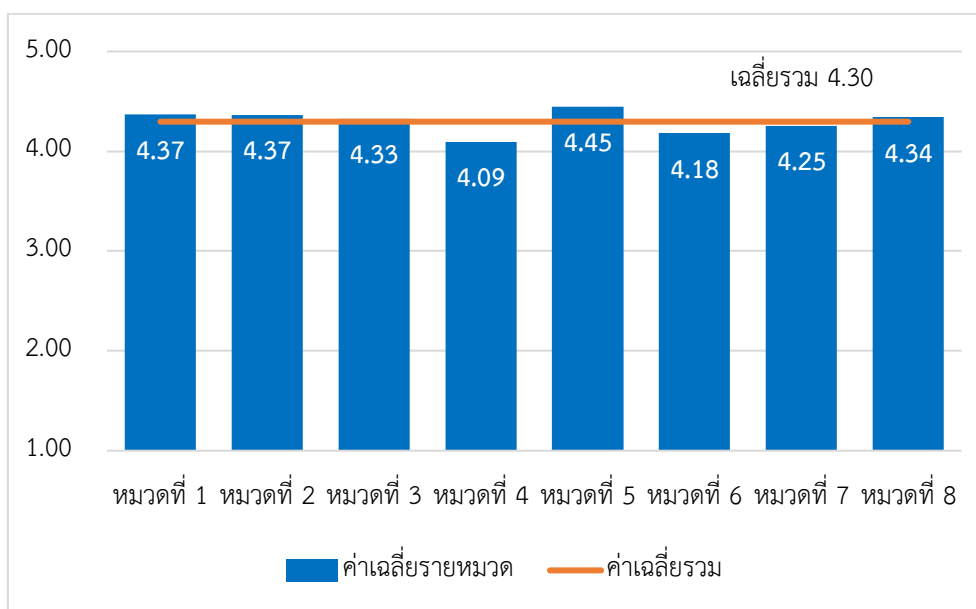
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 17 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” (4.29 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (4.30 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.32 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” และประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” เป็นต้น

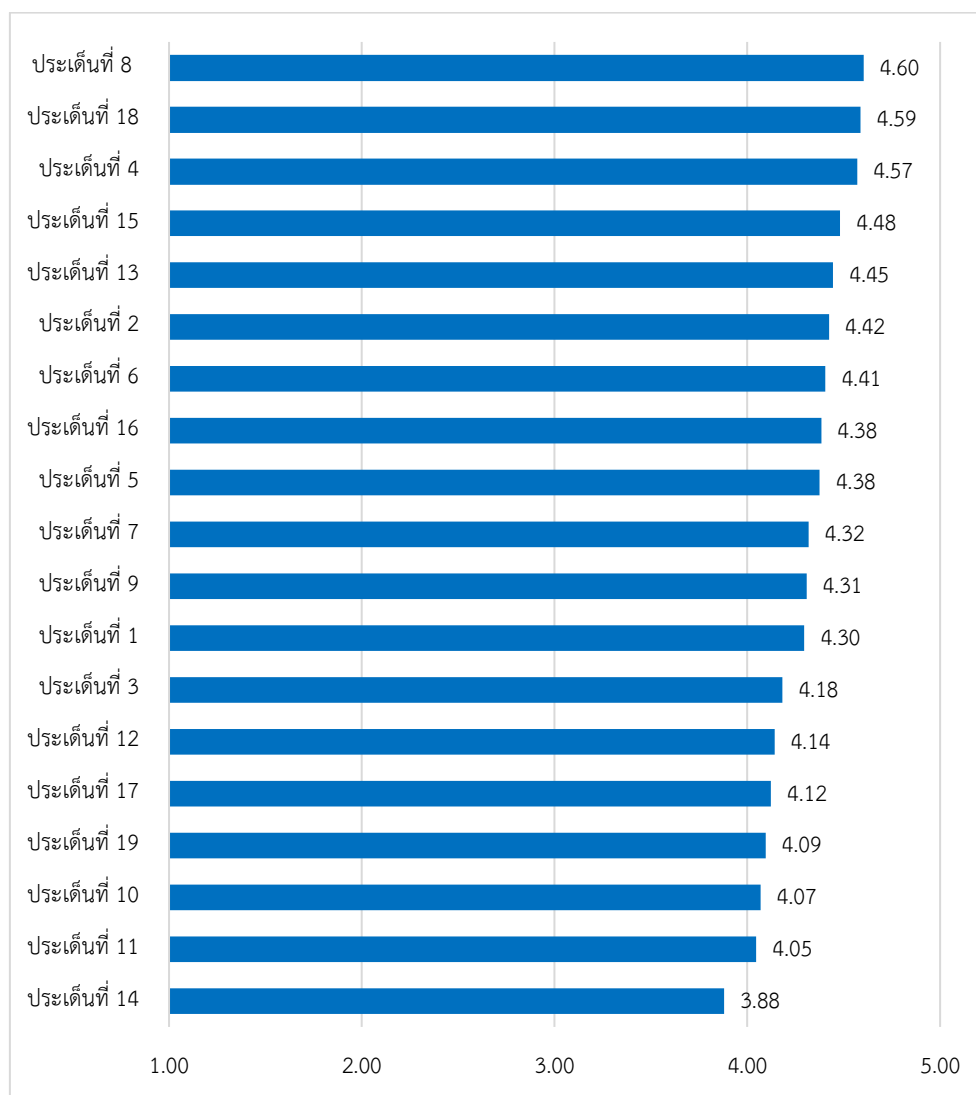
## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 36 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 36 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คะแนน

ภาพที่ 37 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.60 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.59 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.57 คะแนน)

**สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

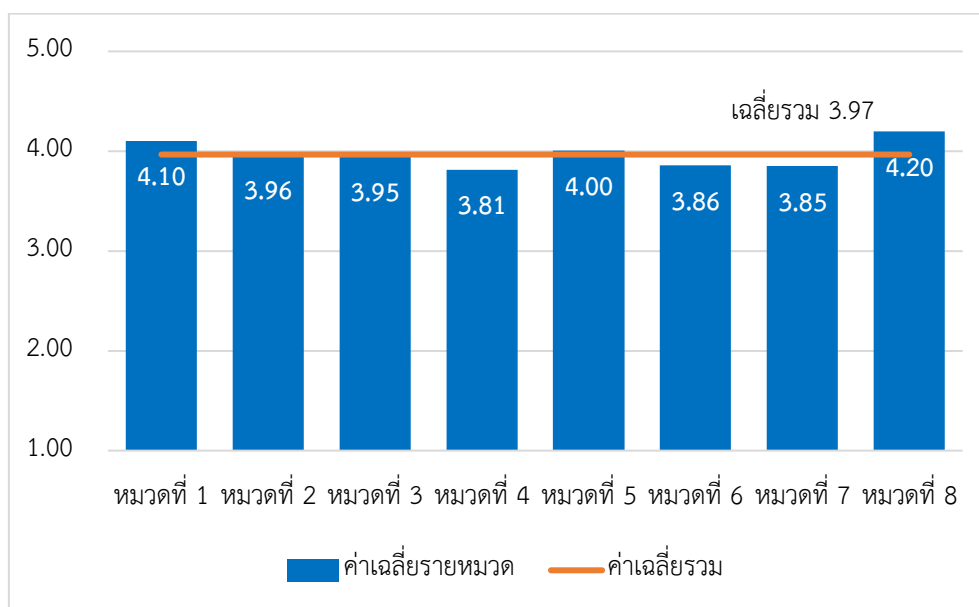
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.88 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (4.05 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (4.07 คะแนน)

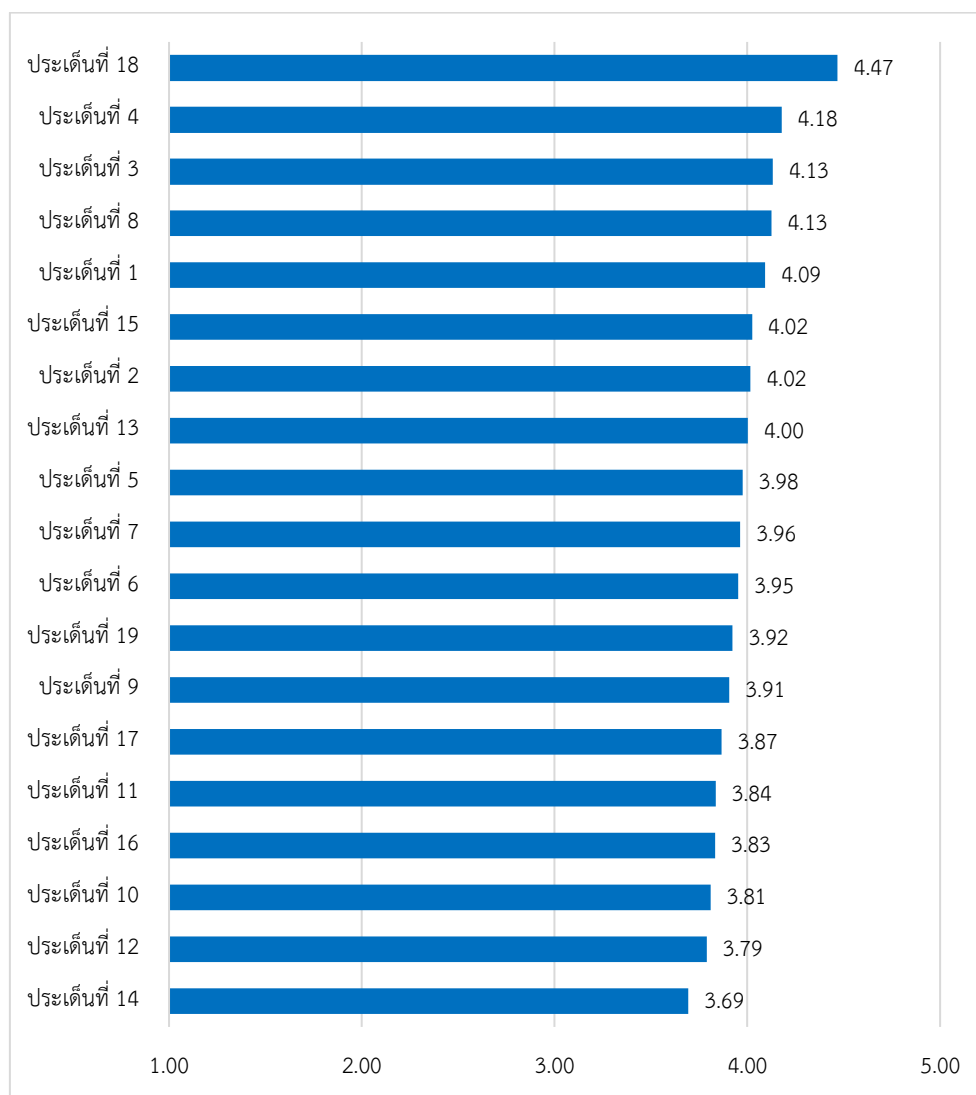
## กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 38 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 38 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูง โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 คะแนน

ภาพที่ 39 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.47 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” (4.18 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.13 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ”

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

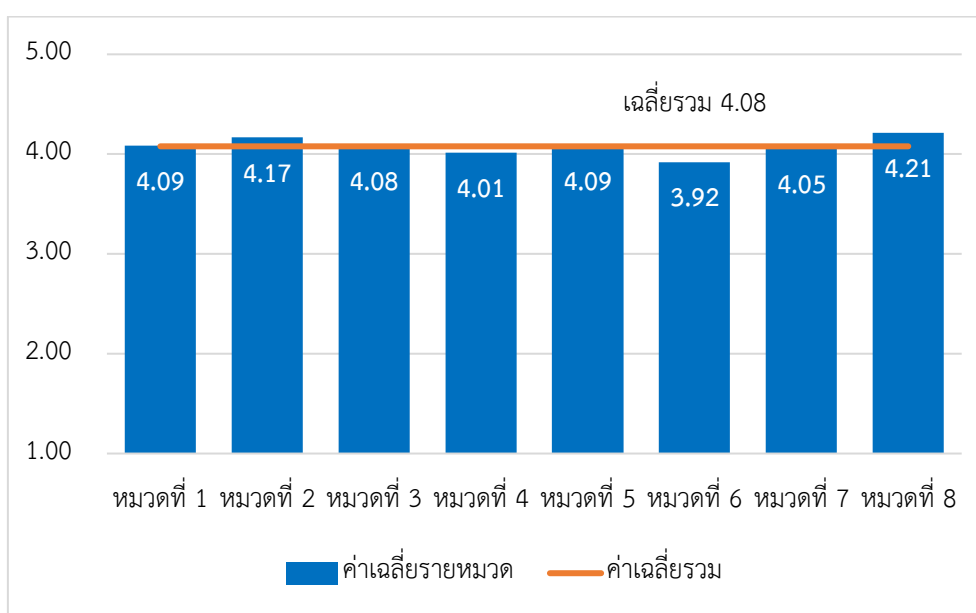
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.69 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.79 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (3.81 คะแนน)

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

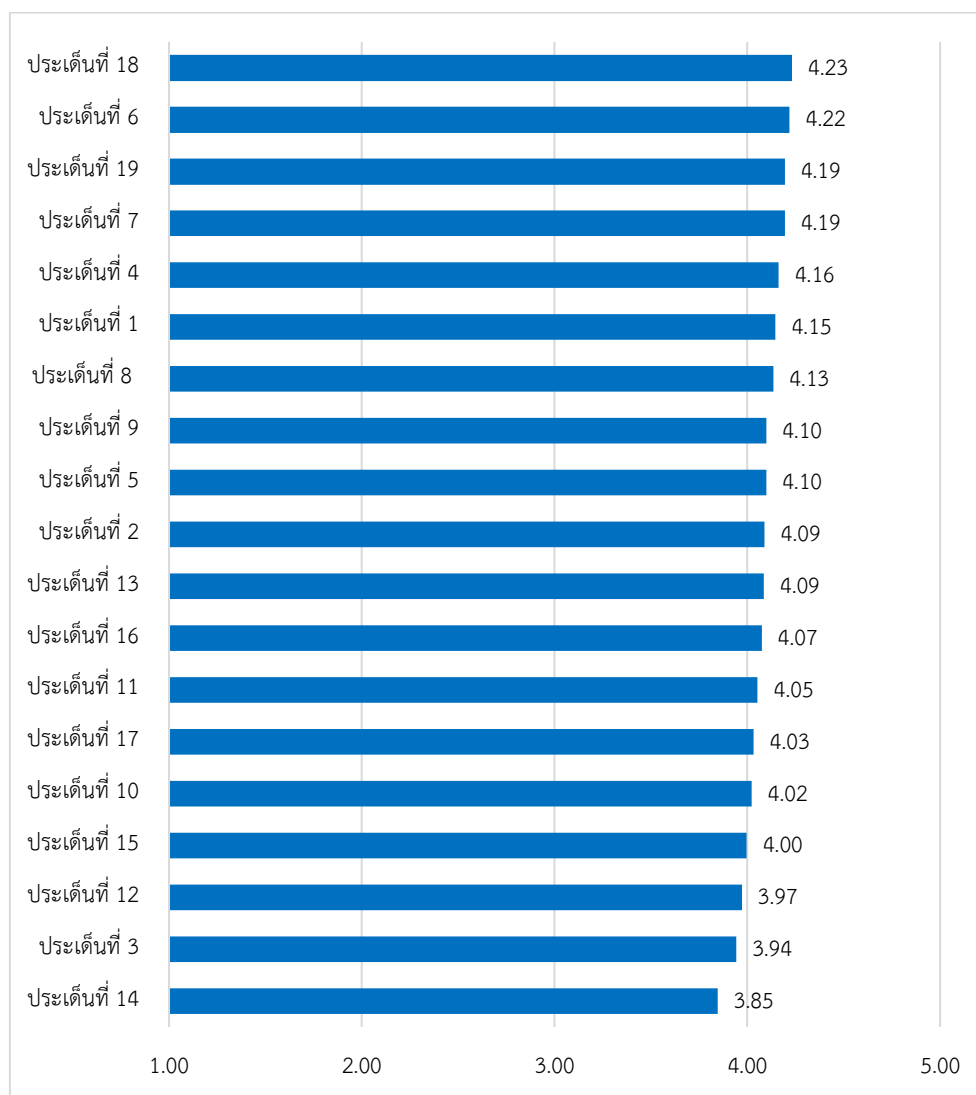
ภาพที่ 40 ผลการสำรวจความเชื่อมั่น ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน





จากภาพที่ 40 พบว่า ระดับความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.15 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นสูง โดยหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คะแนน

ภาพที่ 41 อันดับความเชื่อมั่น ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 41 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.23 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” (4.22 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.19 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบ ประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” ” และ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม”

สำหรับประเด็นที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.85 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.94 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.97 คะแนน)

## 4.6 ผลการสำรวจด้านความพึงพอใจ

### 4.6.1 ประเด็นคำถามทั่วไป

ตารางที่ 52 ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566  
ประเด็นคำถามทั่วไป

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 4.76 | 4.30 | -0.46          |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 4.06 | 4.15 | 0.09           |
| สื่อมวลชน                                                              | 3.93 | 4.20 | 0.27           |
| พันธมิตร                                                               | 4.32 | 4.27 | -0.05          |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 3.95 | 4.39 | 0.44           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.12 | 4.35 | 0.23           |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.12 | 4.25 | 0.13           |
| ลูกค้า                                                                 | 4.27 | 4.33 | 0.06           |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.82 | 4.06 | 0.24           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 4.18 | 4.27 | 0.09           |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 4.15 | 4.26 | 0.11           |

ที่มา: รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในปี 2566 อยู่ที่ 4.27 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.26 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.39 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (4.35 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (4.33 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ **กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.06 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.15 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.20 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความพึงพอใจในปี 2565 พบว่า โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้สารสนเทศที่เพิ่มขึ้น 0.09 คะแนน จากเดิมในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน เพิ่มขึ้นเป็น 4.27 คะแนน ในปี 2566 (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) หากพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น พบว่า 5 ใน 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น มีเพียงกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และพันธมิตร ที่มีระดับความพึงพอใจลดลง ทั้งนี้ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจลดลงมากที่สุด คือ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ โดยมีคะแนนลดลง 0.46 คะแนนจากปี 2565

ตารางที่ 53 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566

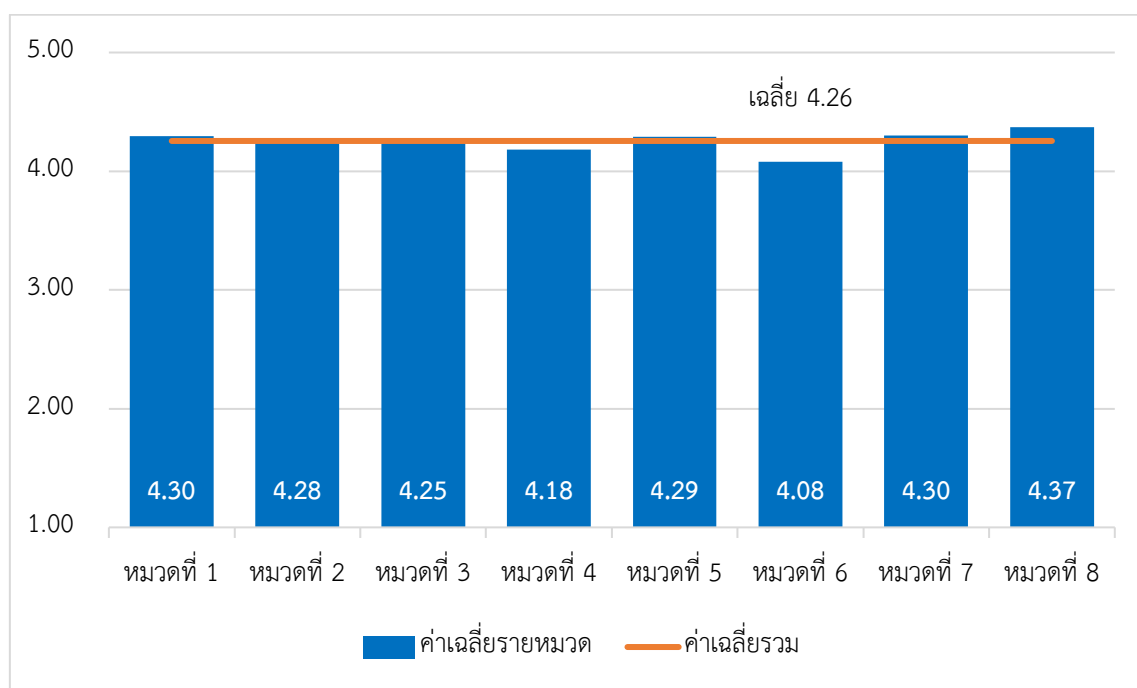
| สถิติเชิงพรรณนา                                     | รวม<br>ทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  |                            |               |              |                   |        |                       |        |                                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-------------------------------------|
|                                                     |                 | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธ<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติ<br>งาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                                     | 4.75            | 4.56                       | 4.45                       | 4.35          | 4.45         | 4.75              | 4.45   | 4.49                  | 4.44   | 4.21                                |
| ค่าต่ำสุด (Min)                                     | 3.90            | 4.11                       | 3.94                       | 3.94          | 4.12         | 4.00              | 4.25   | 3.90                  | 4.23   | 3.91                                |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                                    | 4.26            | 4.30                       | 4.15                       | 4.20          | 4.27         | 4.39              | 4.35   | 4.25                  | 4.33   | 4.06                                |
| ค่ากลางของ<br>ข้อมูล (Median)                       | 4.26            | 4.26                       | 4.12                       | 4.26          | 4.25         | 4.41              | 4.32   | 4.30                  | 4.32   | 4.06                                |
| ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(Standard<br>Deviation) | 0.07            | 0.16                       | 0.17                       | 0.15          | 0.12         | 0.28              | 0.07   | 0.19                  | 0.07   | 0.09                                |

จากตารางที่ 53 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจสูงสุด โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ 4.75 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหว และระดับความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ที่ 3.90 คะแนน จากกลุ่มชุมชนและสังคม เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงภารกิจ (4.15 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (4.20 คะแนน) 3. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.06 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.26 คะแนน ซึ่งไม่แตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.26 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.07 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหว (0.28 คะแนน) และต่ำสุด ได้แก่ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มคู่ค้า ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.07 คะแนน

ตารางที่ 54 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| หมวด | ค่าเฉลี่ยรายหมวด | หน่วยงานเชิงนโยบาย | หน่วยงานเชิงภารกิจ | สื่อมวลชน | พันธมิตร | นักเคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชนและสังคม | ลูกค้า | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน |
|------|------------------|--------------------|--------------------|-----------|----------|---------------|--------|---------------|--------|-------------------------|
| 1    | 4.30             | 4.56               | 4.02               | 3.94      | 4.41     | 4.56          | 4.41   | 4.31          | 4.41   | 4.05                    |
| 2    | 4.28             | 4.30               | 4.02               | 4.06      | 4.33     | 4.58          | 4.32   | 4.35          | 4.38   | 4.15                    |
| 3    | 4.25             | 4.15               | 4.15               | 4.31      | 4.45     | 4.08          | 4.43   | 4.30          | 4.30   | 4.06                    |
| 4    | 4.18             | 4.22               | 4.10               | 4.12      | 4.28     | 4.25          | 4.29   | 4.04          | 4.34   | 4.00                    |
| 5    | 4.29             | 4.22               | 4.14               | 4.33      | 4.19     | 4.25          | 4.45   | 4.49          | 4.44   | 4.07                    |
| 6    | 4.08             | 4.11               | 3.94               | 4.25      | 4.12     | 4.00          | 4.25   | 3.90          | 4.23   | 3.91                    |
| 7    | 4.30             | 4.33               | 4.45               | 4.26      | 4.22     | 4.63          | 4.31   | 4.21          | 4.26   | 4.05                    |
| 8    | 4.37             | 4.50               | 4.35               | 4.35      | 4.18     | 4.75          | 4.30   | 4.38          | 4.31   | 4.21                    |
| รวม  | 4.26             | 4.30               | 4.15               | 4.20      | 4.27     | 4.39          | 4.35   | 4.25          | 4.33   | 4.06                    |

ภาพที่ 42 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด



จากตารางที่ 54 และภาพที่ 42 พบว่า การรับรู้สารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มอยู่ในเกณฑ์สูง โดยหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.26 คะแนน) ประกอบด้วย 3 หมวด จากทั้งหมด 8 หมวด ได้แก่ 1. หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ (4.25 คะแนน) 2. หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.18 คะแนน) และ 3. หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม (4.08 คะแนน) นอกจากนี้ **หมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (4.37 คะแนน) 2. ประกอบด้วย 2 หมวด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.30 คะแนน ได้แก่ หมวดที่ 1

ภาพรวมการบริหารจัดการ หมวดที่ 7 ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส 3. หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน (4.29 คะแนน)

ตารางที่ 55 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ลำดับ                                       | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | ลูกค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
| หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการของ กปน. |                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 1                                           | กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม | 4.30                     | 4.38                        | 4.67                       | 4.11                       | 4.08          | 4.63     | 4.75              | 4.61   | 4.24                  | 4.26   | 4.10                            |
| 2                                           | กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |                          | 4.25                        | 4.67                       | 4.14                       | 3.83          | 3.94     | 4.25              | 4.38   | 4.53                  | 4.48   | 4.06                            |
| 3                                           | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปาด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                   |                          | 4.21                        | 4.67                       | 3.83                       | 3.78          | 4.50     | 4.25              | 4.30   | 4.19                  | 4.45   | 3.90                            |
| 4                                           | กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                            |                          | 4.34                        | 4.22                       | 4.00                       | 4.06          | 4.56     | 5.00              | 4.38   | 4.28                  | 4.45   | 4.12                            |
| ค่าเฉลี่ย                                   |                                                                                                                                                                                                            |                          | 4.30                        | 4.56                       | 4.02                       | 3.94          | 4.41     | 4.56              | 4.41   | 4.31                  | 4.41   | 4.05                            |
| หมวดที่ 2 ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ |                                                                                                                                                                                                            |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 5                                           | กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูงขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                  | 4.28                     | 4.14                        | 4.44                       | 4.00                       | 3.92          | 3.81     | 4.00              | 4.34   | 4.30                  | 4.41   | 4.07                            |

| ลำดับ                          | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
| 6                              | กปน. สามารถให้บริการ<br>น้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะ<br>สำหรับการอุปโภค บริโภค<br>สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24<br>ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะ<br>ฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น<br>อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และ<br>ยกระดับบริการด้วย Digital<br>Service เพื่อตอบสนองความ<br>ต้องการและความคาดหวังที่<br>สำคัญ                                                |                          | 4.36                        | 4.22                       | 4.17                       | 4.03          | 4.35     | 5.00              | 4.37   | 4.43                  | 4.42   | 4.22                            |
| 7                              | กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการ<br>บริหารความเสี่ยงองค์กรในด้าน<br>การสร้างเสถียรภาพและความ<br>มั่นคงของระบบประปา โดย<br>มุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่<br>ในคำแนะนำขององค์การอนามัย<br>โลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ<br>(Mission) ของ กปน. ระบุว่า<br>“องค์กรที่มีความสามารถในการ<br>รับมือวิกฤตการณ์อย่างมี<br>ประสิทธิภาพ”                           |                          | 4.33                        | 4.22                       | 3.89                       | 4.22          | 4.81     | 4.75              | 4.24   | 4.34                  | 4.31   | 4.17                            |
| ค่าเฉลี่ย                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.28                        | 4.30                       | 4.02                       | 4.06          | 4.33     | 4.58              | 4.32   | 4.35                  | 4.38   | 4.15                            |
| หมวดที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 8                              | กปน. มีช่องทางสำหรับรับความ<br>คิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่<br>หลากหลาย เช่น Call Center<br>1125 Facebook Line@ และ<br>การสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น<br>เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/<br>พัฒนาการดำเนินงานขององค์กร<br>ให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                             | 4.24                     | 4.34                        | 4.11                       | 4.17                       | 4.47          | 4.41     | 4.25              | 4.53   | 4.60                  | 4.46   | 4.04                            |
| 9                              | กปน. สื่อสารทิศทางการ<br>ดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์<br>พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผน<br>วิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ<br>กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการ<br>ดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ<br>ผ่านช่องทางการสื่อสารที่<br>หลากหลาย เช่น การประชุม/<br>สัมมนา/เสวนา MWA<br>onMobile Social Media<br>รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว<br>เป็นต้น ตรงตามความต้องการ |                          | 4.24                        | 4.22                       | 4.20                       | 4.44          | 4.44     | 4.00              | 4.40   | 4.22                  | 4.24   | 3.95                            |

| ลำดับ                                                    | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|                                                          | และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 10                                                       | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                               |                          | 4.16                        | 4.11                       | 4.09                       | 4.00          | 4.50     | 4.00              | 4.37   | 4.08                  | 4.20   | 4.07                            |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 4.24                        | 4.15                       | 4.15                       | 4.31          | 4.45     | 4.08              | 4.43   | 4.30                  | 4.30   | 4.02                            |
| หมวดที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้และนวัตกรรม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 11                                                       | กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจโดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น | 4.18                     | 4.16                        | 4.33                       | 4.09                       | 4.08          | 4.25     | 4.00              | 4.31   | 4.01                  | 4.31   | 4.04                            |
| 12                                                       | กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน                                                                                     |                          | 4.21                        | 4.11                       | 4.11                       | 4.15          | 4.31     | 4.50              | 4.28   | 4.07                  | 4.37   | 3.95                            |
| ค่าเฉลี่ย                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          | 4.18                        | 4.22                       | 4.10                       | 4.12          | 4.28     | 4.25              | 4.29   | 4.04                  | 4.34   | 4.00                            |
| หมวดที่ 5 ด้านการติดต่อประสานงาน                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 13                                                       | กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.29                     | 4.29                        | 4.22                       | 4.14                       | 4.33          | 4.19     | 4.25              | 4.45   | 4.49                  | 4.44   | 4.07                            |



| ลำดับ                                             | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธมิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|----------|-------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------------|
|                                                   | ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม<br>อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ<br>รวดเร็ว และอึดยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.29                        | 4.22                       | 4.14                       | 4.33          | 4.19     | 4.25              | 4.45   | 4.49                  | 4.44   | 4.07                            |
| หมวดที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วม                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 14                                                | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการ<br>กำหนดนโยบายผ่านกิจกรรม<br>ต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์<br>(ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                                | 4.08                     | 4.06                        | 4.22                       | 3.97                       | 4.36          | 3.88     | 4.00              | 4.31   | 3.89                  | 4.04   | 3.84                            |
| 15                                                | กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา<br>แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้<br>สะดวก และบุคลากรของ กปน.<br>มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                          |                          | 4.10                        | 4.00                       | 3.92                       | 4.14          | 4.36     | 4.00              | 4.18   | 3.91                  | 4.42   | 3.98                            |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.08                        | 4.11                       | 3.94                       | 4.25          | 4.12     | 4.00              | 4.25   | 3.90                  | 4.23   | 3.91                            |
| หมวดที่ 7 ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 16                                                | กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความ<br>โปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการ<br>เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปร่งใส<br>และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง<br>ความต้องการ/ความสนใจของผู้มี<br>ส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-<br>2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน<br>คุณธรรมและความโปร่งใสของ<br>สำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดี<br>เยี่ยม                                               | 4.30                     | 4.37                        | 4.33                       | 4.56                       | 4.36          | 4.13     | 5.00              | 4.32   | 4.34                  | 4.23   | 4.08                            |
| 17                                                | กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้<br>ประกาศกฎบัตรและนโยบาย<br>สำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตร<br>และนโยบายบริการลูกค้า<br>นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>นโยบายการบริหารจัดการข้อ<br>ร้องเรียน นโยบายด้านการ<br>จัดการความรู้ นโยบายด้านการ<br>ส่งเสริมการใช้ความคิด<br>สร้างสรรค์และการจัดการ<br>นวัตกรรม เป็นต้น |                          | 4.23                        | 4.33                       | 4.34                       | 4.17          | 4.31     | 4.25              | 4.31   | 4.08                  | 4.28   | 4.03                            |
| ค่าเฉลี่ย                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 4.30                        | 4.33                       | 4.45                       | 4.26          | 4.22     | 4.63              | 4.31   | 4.21                  | 4.26   | 4.05                            |
| หมวดที่ 8 ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                             |                            |                            |               |          |                   |        |                       |        |                                 |
| 18                                                | กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่<br>สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสม<br>และต่อเนื่อง เช่น โครงการช่าง<br>ประปาเพื่อประชาชน/การ                                                                                                                                                                                                                                  | 4.37                     | 4.34                        | 4.33                       | 4.11                       | 4.53          | 4.19     | 4.50              | 4.32   | 4.61                  | 4.25   | 4.22                            |

| ลำดับ     | ประเด็นคำถามปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>หมวด | ค่าเฉลี่ย<br>ราย<br>ประเด็น | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบาย | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจ | สื่อ<br>มวลชน | พันธ<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------------|
|           | ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                       |                          |                             |                            |                            |               |              |                   |        |                       |        |                             |
| 19        | กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการชักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำและมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม |                          | 4.40                        | 4.67                       | 4.58                       | 4.17          | 4.18         | 5.00              | 4.28   | 4.15                  | 4.37   | 4.20                        |
| ค่าเฉลี่ย |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          | 4.37                        | 4.50                       | 4.35                       | 4.35          | 4.18         | 4.75              | 4.30   | 4.38                  | 4.31   | 4.21                        |

จากตารางที่ 55 พบว่า หากพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดสำหรับหมวดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (4.26 คะแนน) ทั้ง 3 หมวด จากทั้งหมด 8 หมวด มีประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ดังนี้

1. หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม (4.08 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (4.06 คะแนน)

2. หมวดที่ 4 การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม (4.18 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (4.16 คะแนน)

3. หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ (4.24 คะแนน) โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติ

การภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (4.16 คะแนน)

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.26 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหา กับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการชักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการ ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.40 คะแนน)

อันดับ 2 ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบ การควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.38 คะแนน)

อันดับ 3 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่ เทียบตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.37 คะแนน)

**ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับ 1 ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนด นโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (4.06 คะแนน)

อันดับ 2 ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และ บุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.10 คะแนน)

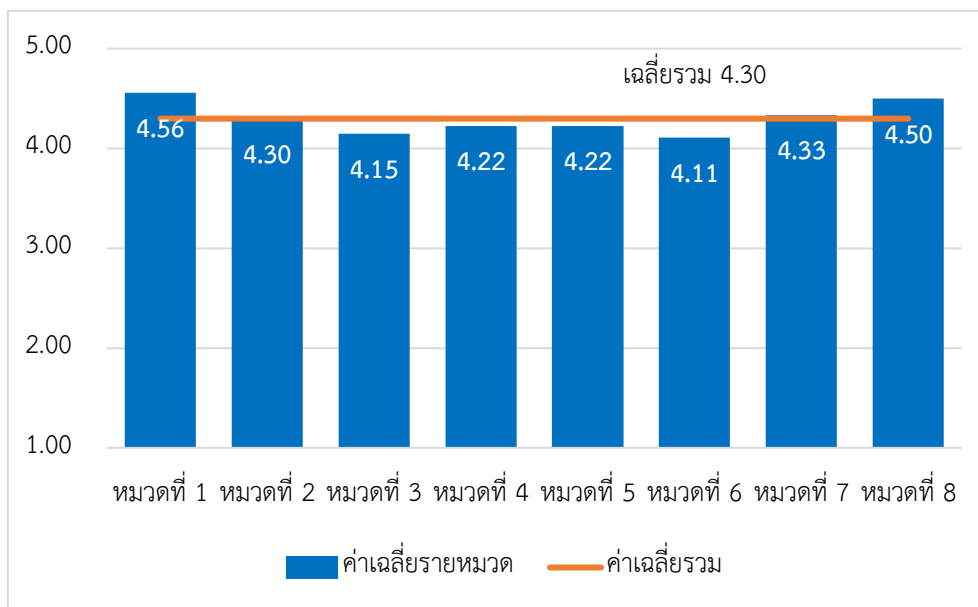
อันดับ 3 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่าง เหมาะสม” (4.14 คะแนน)

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

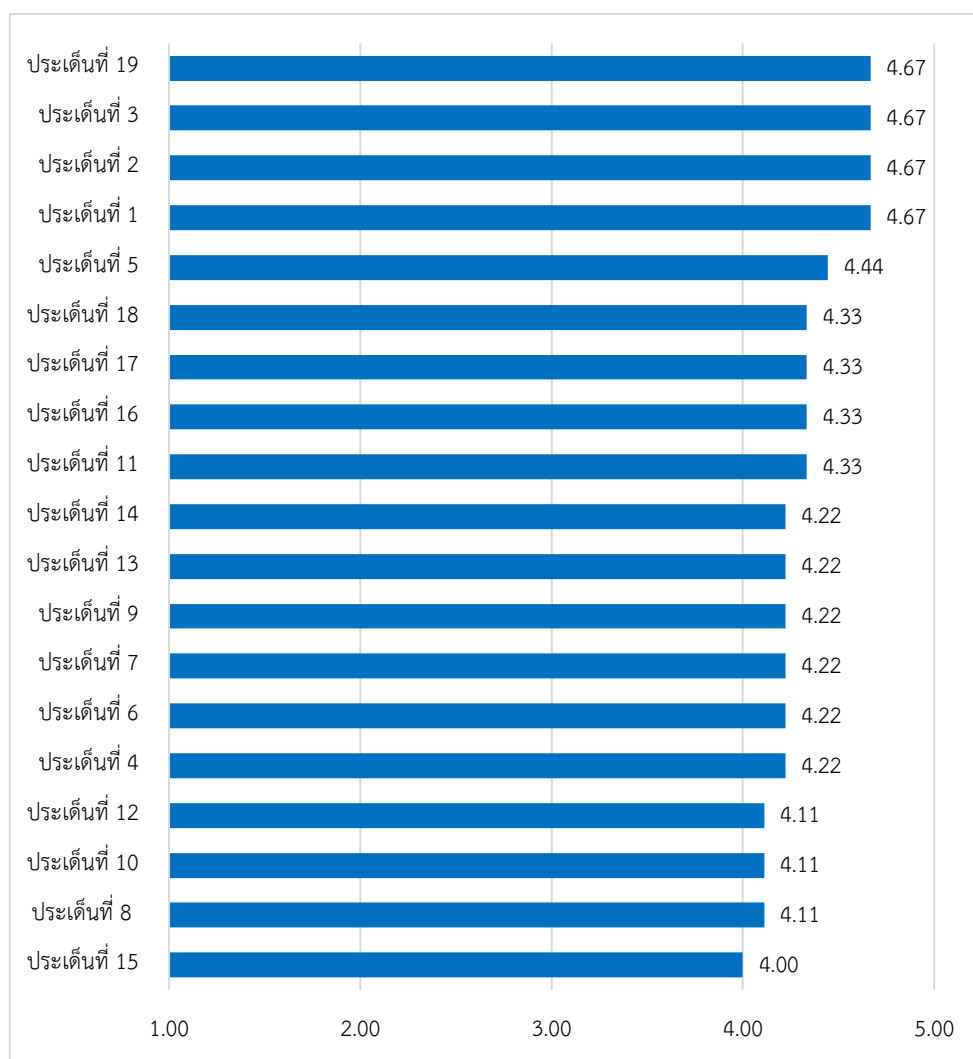
ภาพที่ 43 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายนาม

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 43 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หมวดที่ 1 ด้านภาพรวมการบริหารจัดการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 คะแนน สำหรับหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คะแนน

ภาพที่ 44 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



จากภาพที่ 44 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.67 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” เป็นต้น

อันดับ 2 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” (4.44 คะแนน)

อันดับ 3 ประกอบด้วย 4 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.33 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น”

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

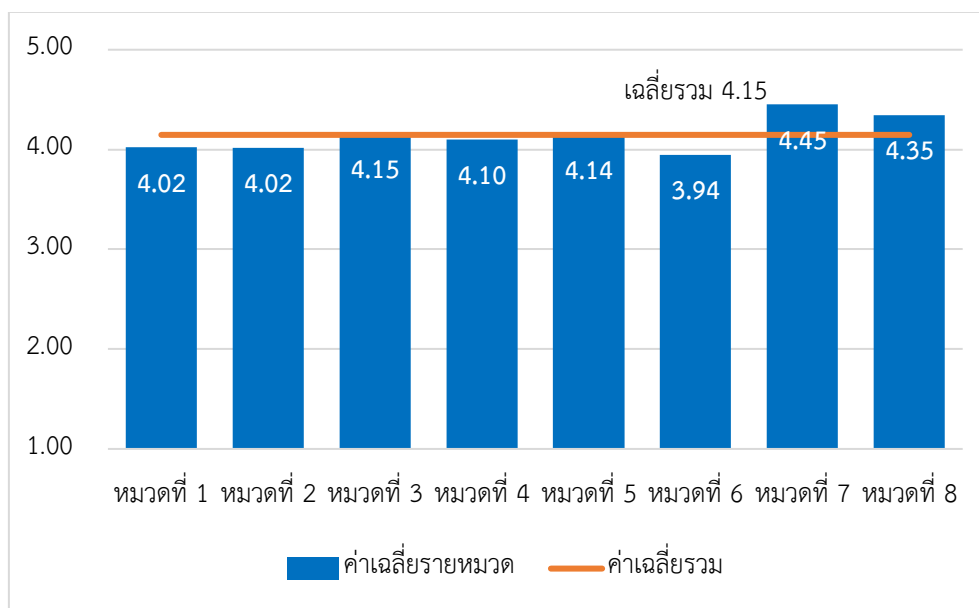
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.00 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.11 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” เป็นต้น

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 6 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.22 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10% สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพเหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ” เป็นต้น

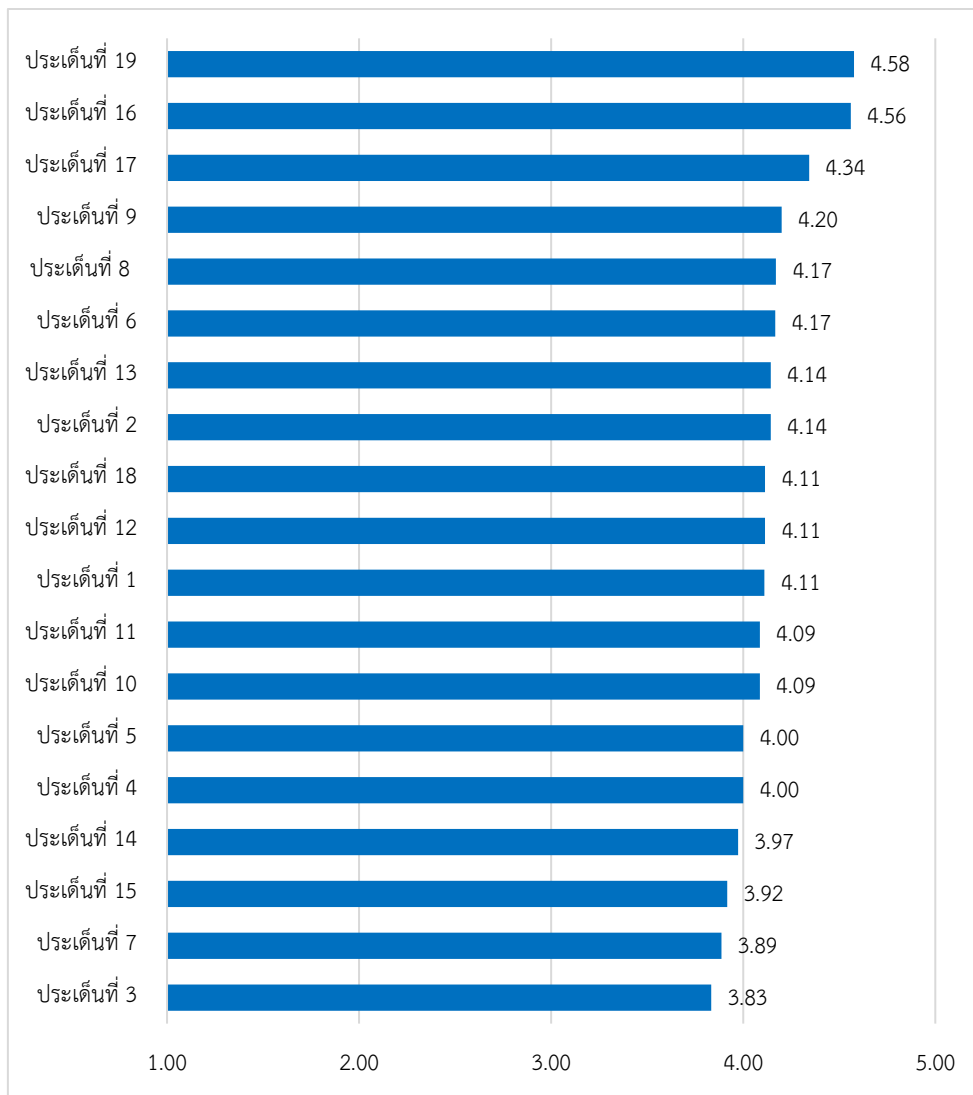
## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ภาพที่ 45 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 45 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูง โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ หมวดที่ 7 ธรรมชาติและความโปร่งใส โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน และหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 คะแนน

ภาพที่ 46 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



จากภาพที่ 46 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.58 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.56 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 17 “กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น” (4.34 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

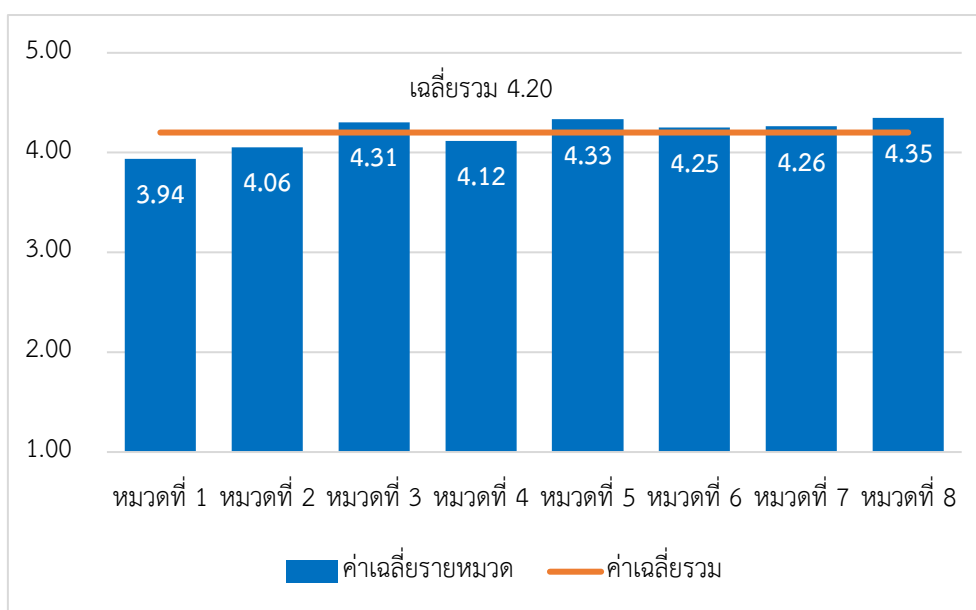
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.83 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ”” (3.89 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (3.92 คะแนน)

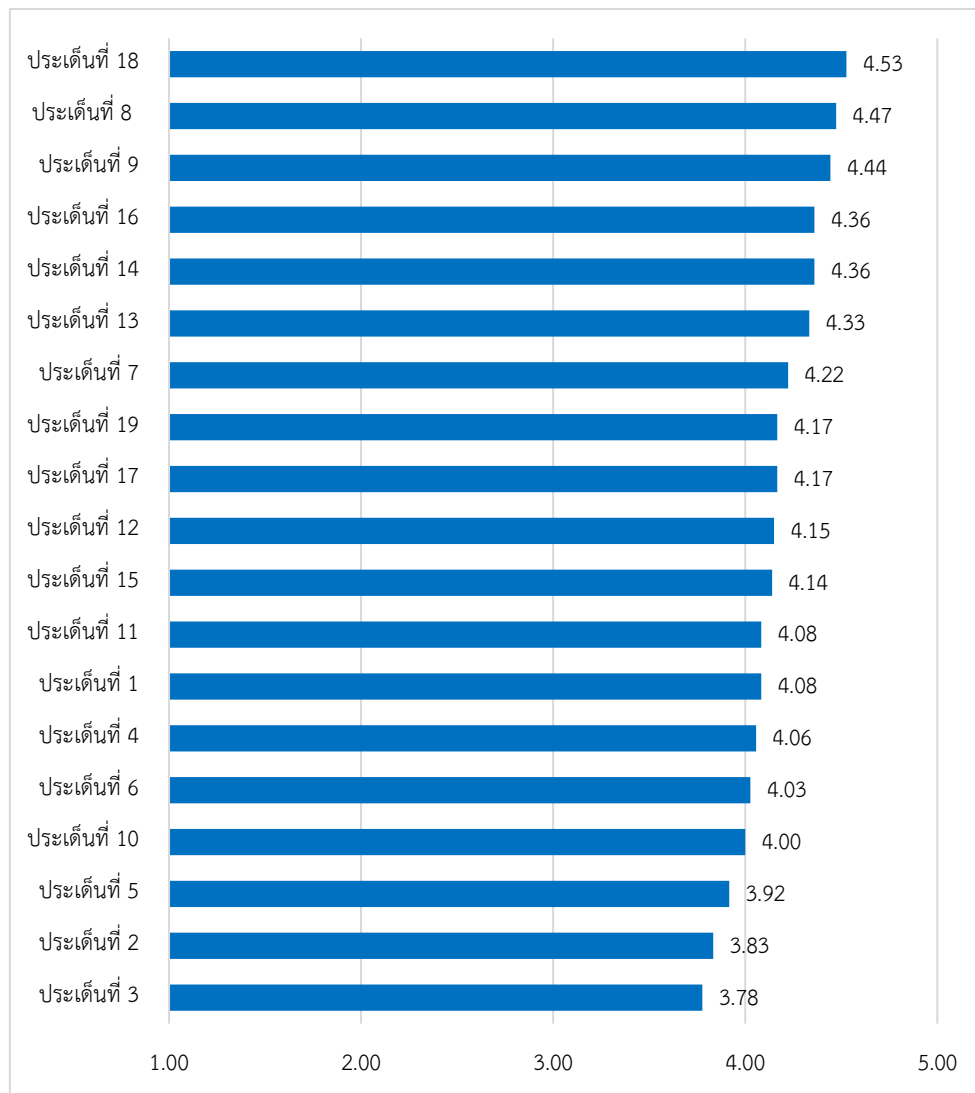
### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ภาพที่ 47 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 47 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูง โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน และหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 1 ภาพรวมการบริหารจัดการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 คะแนน

ภาพที่ 48 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มสื่อมวลชน



จากภาพที่ 48 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่

**อันดับที่ 1** คือ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านหลากหลายประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.53 คะแนน)

**อันดับที่ 2** คือ ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.47 คะแนน)

**อันดับที่ 3** คือ ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง पोสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.44 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

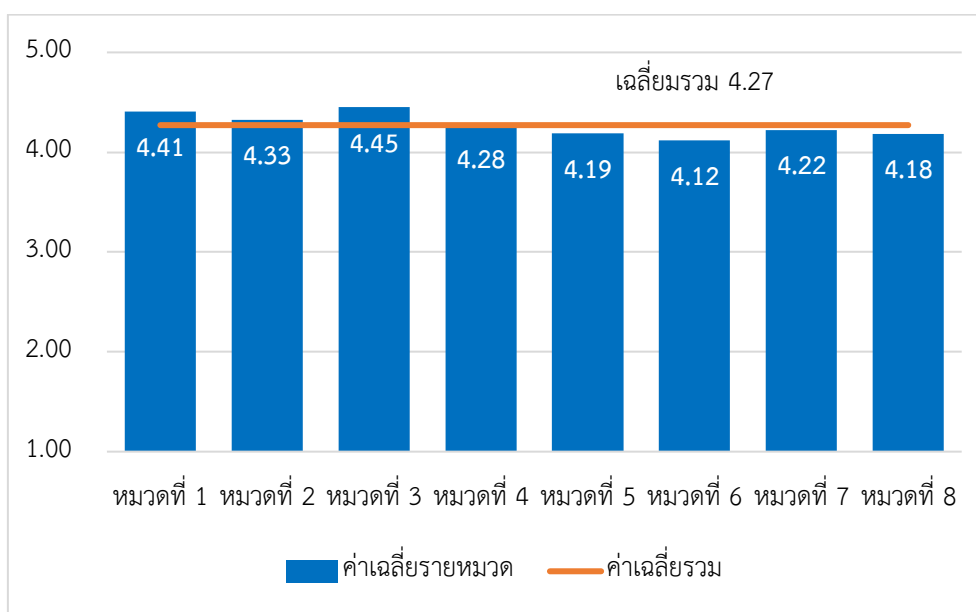
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.78 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” (3.83 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” (3.92 คะแนน)

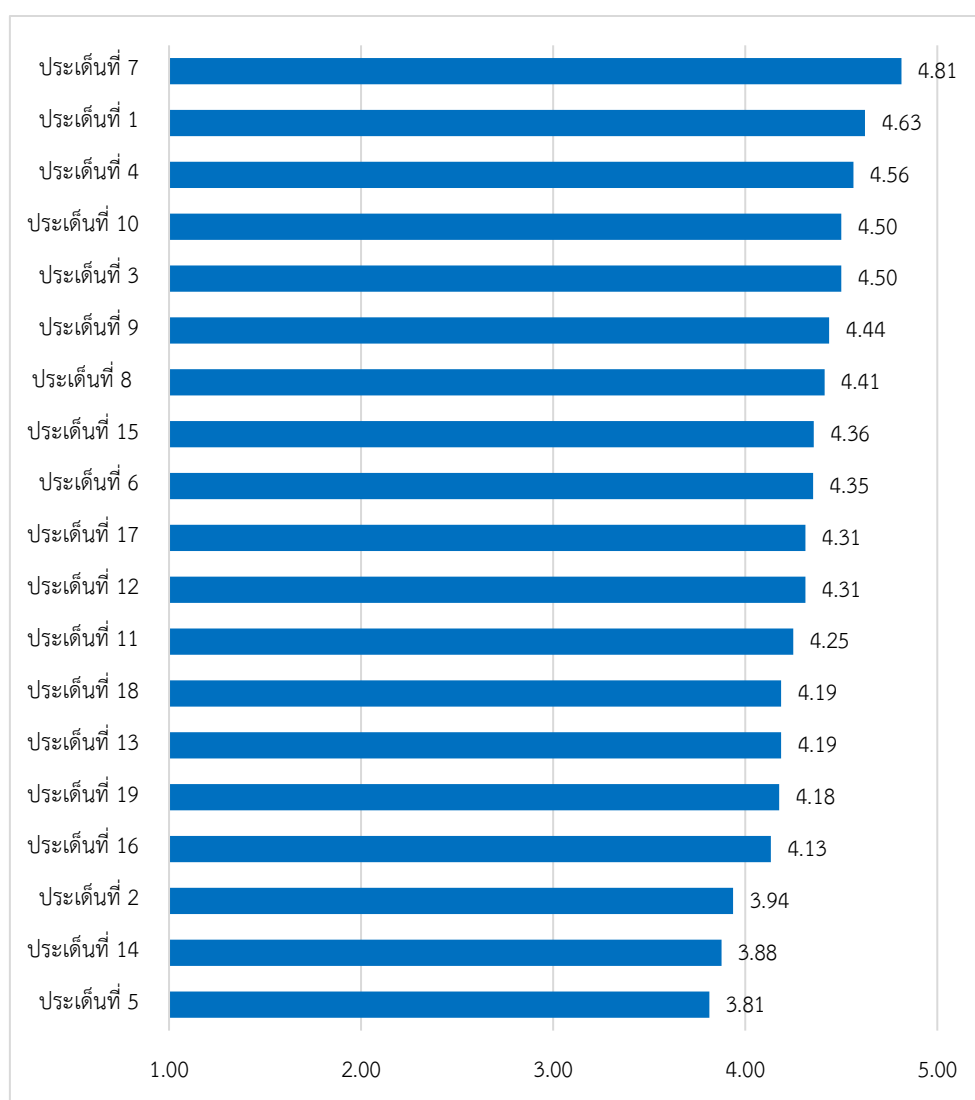
#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

ภาพที่ 49 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 49 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มเล็กน้อย (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หมวดที่ 3 การประชาสัมพันธ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 คะแนน

ภาพที่ 50 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพันธมิตร



จากภาพที่ 50 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” (4.81 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.63 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก” ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (4.56 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

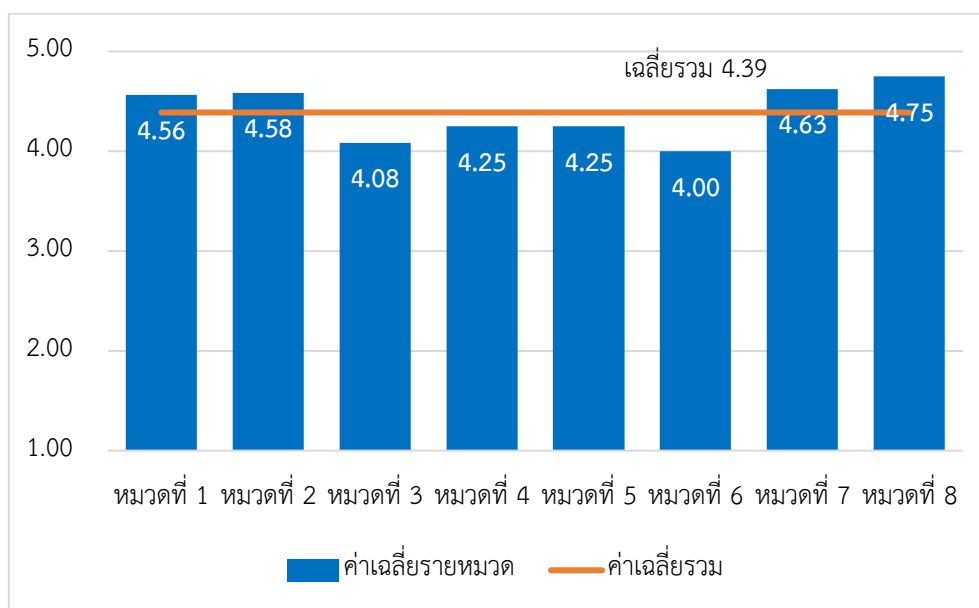
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 5 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (3.81 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.88 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” (3.94 คะแนน)

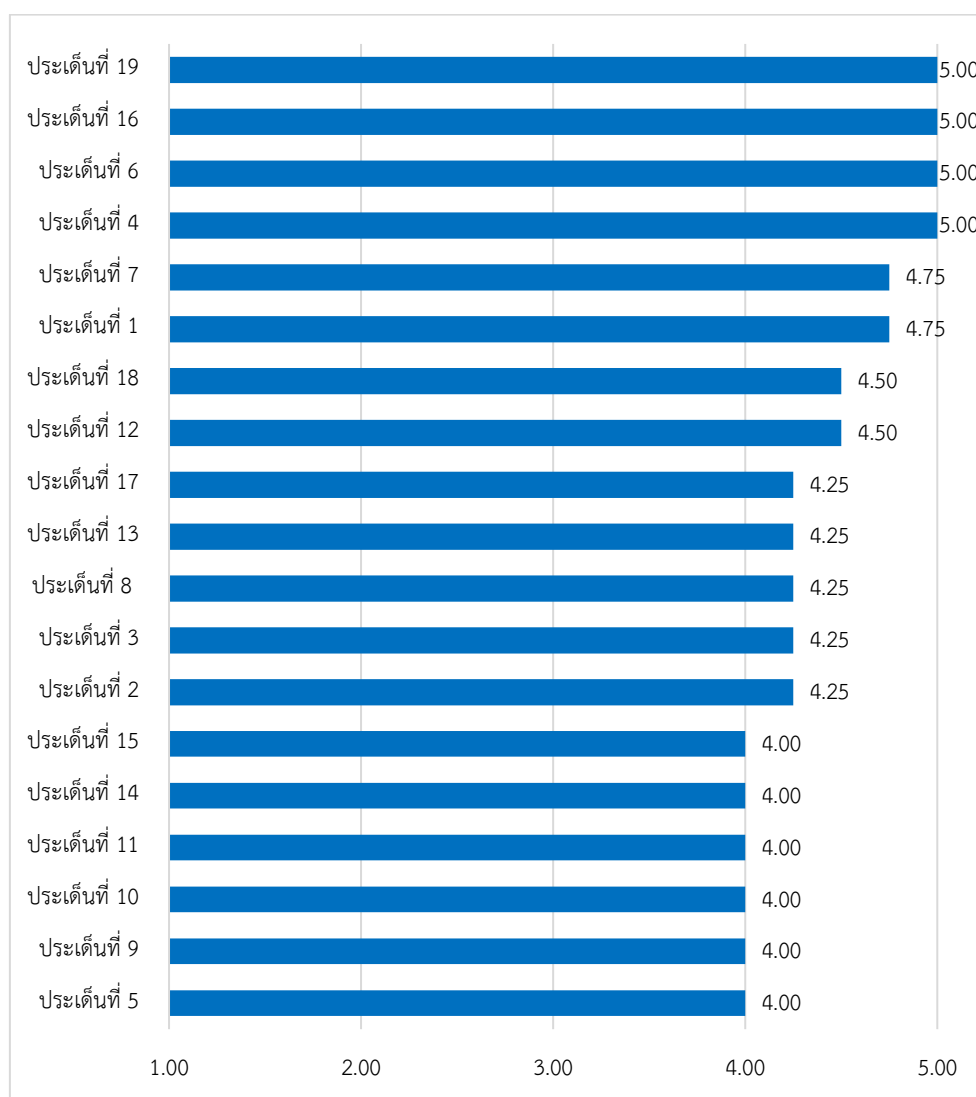
## กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

ภาพที่ 51 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มนักเคลื่อนไหว



จากภาพที่ 51 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คะแนน

ภาพที่ 52 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มนักเคลื่อนไหว



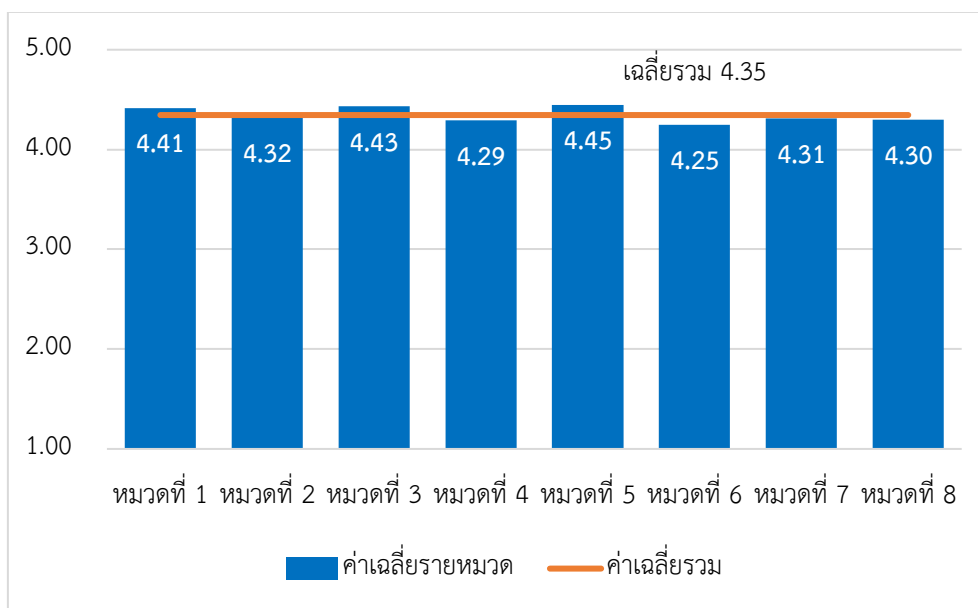
จากภาพที่ 52 แสดงให้เห็นว่า **ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด** ประกอบด้วย 3 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 5.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ” ประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาดปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ ” และ

ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” เป็นต้น

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ประกอบด้วย 6 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.00 คะแนน เช่น ประเด็นที่ 5 “กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม” ประเด็นที่ 9 “กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง पोสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” เป็นต้น

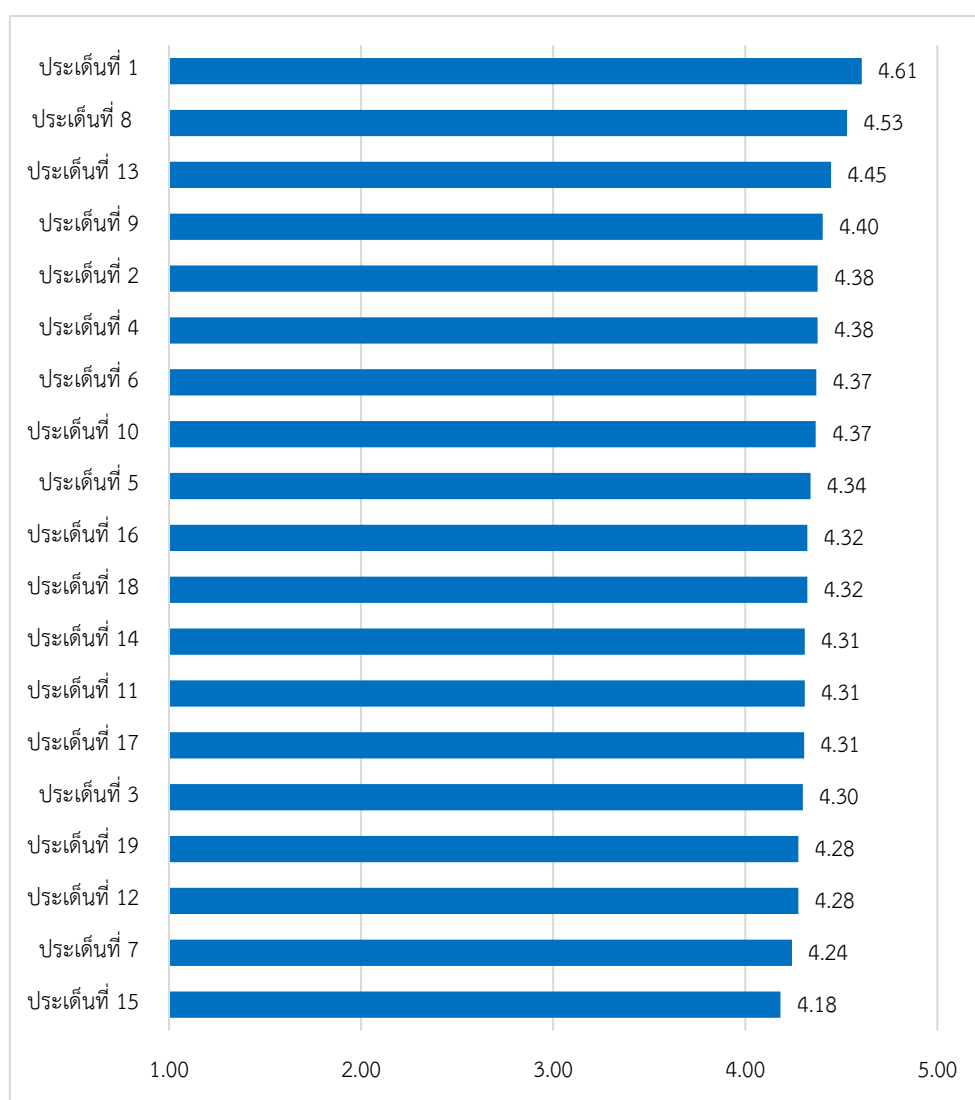
## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ภาพที่ 53 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มคู่ค้า



จากภาพที่ 53 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่สุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน

ภาพที่ 54 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 54 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 1 “กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม” (4.61 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.53 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 13 “กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอธยาศัยดี มีจิตบริการ” (4.45 คะแนน)



สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

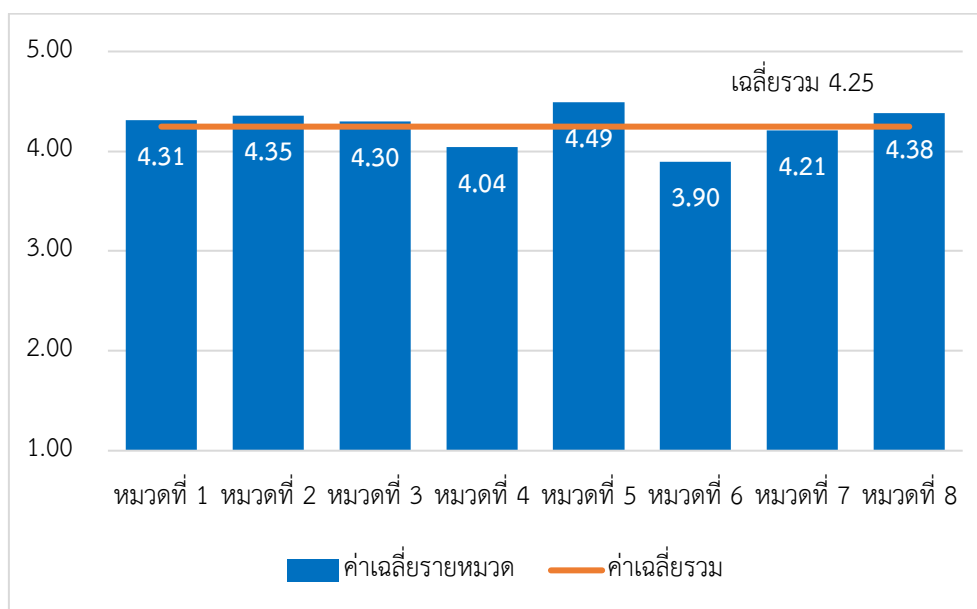
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (4.18 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ”” (4.24 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.28 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” และประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม”

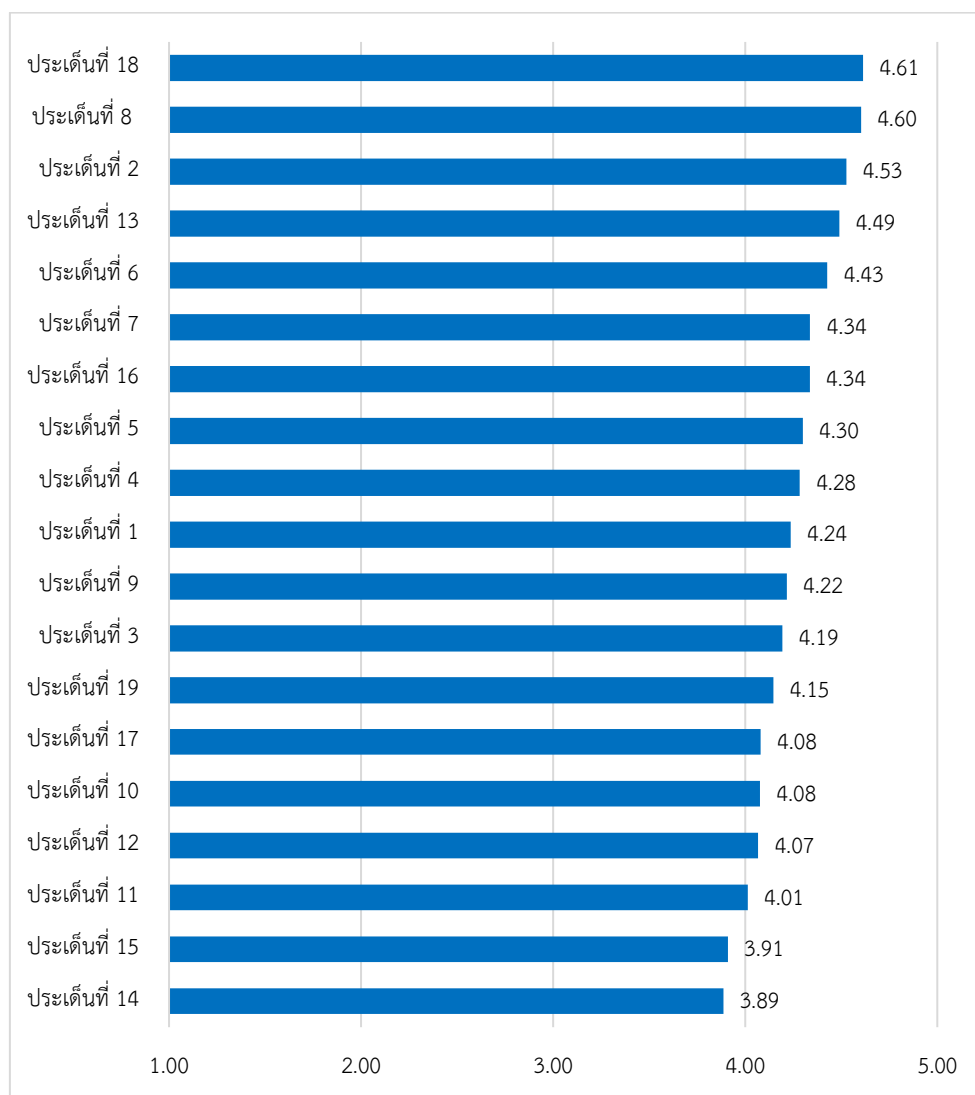
## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ภาพที่ 55 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 55 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 คะแนน

ภาพที่ 56 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มชุมชนและสังคม



จากภาพที่ 56 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” (4.61 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.60 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” (4.53 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

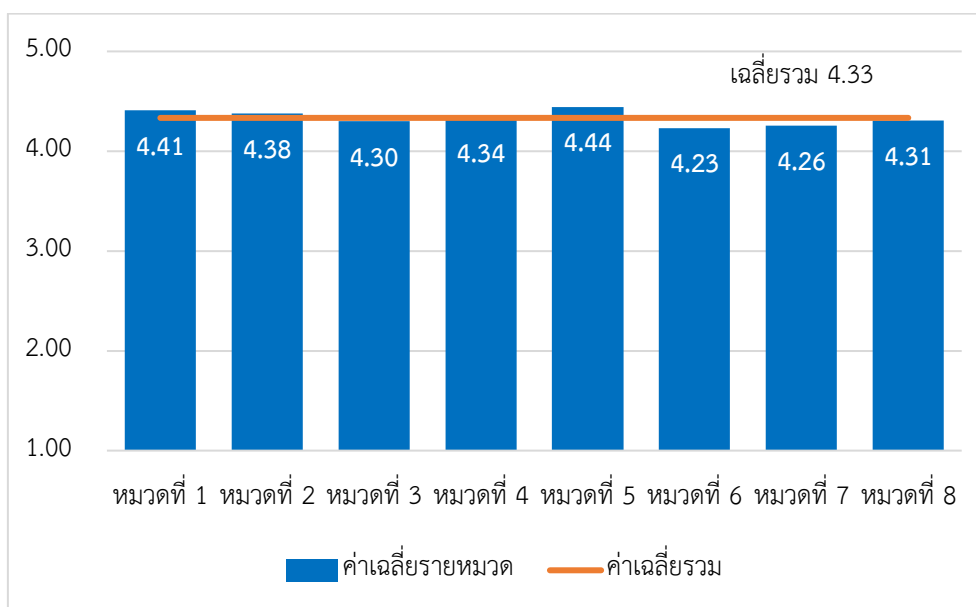
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.89 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 15 “กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวกและบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์” (3.91 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 11 “กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น” (4.01 คะแนน)

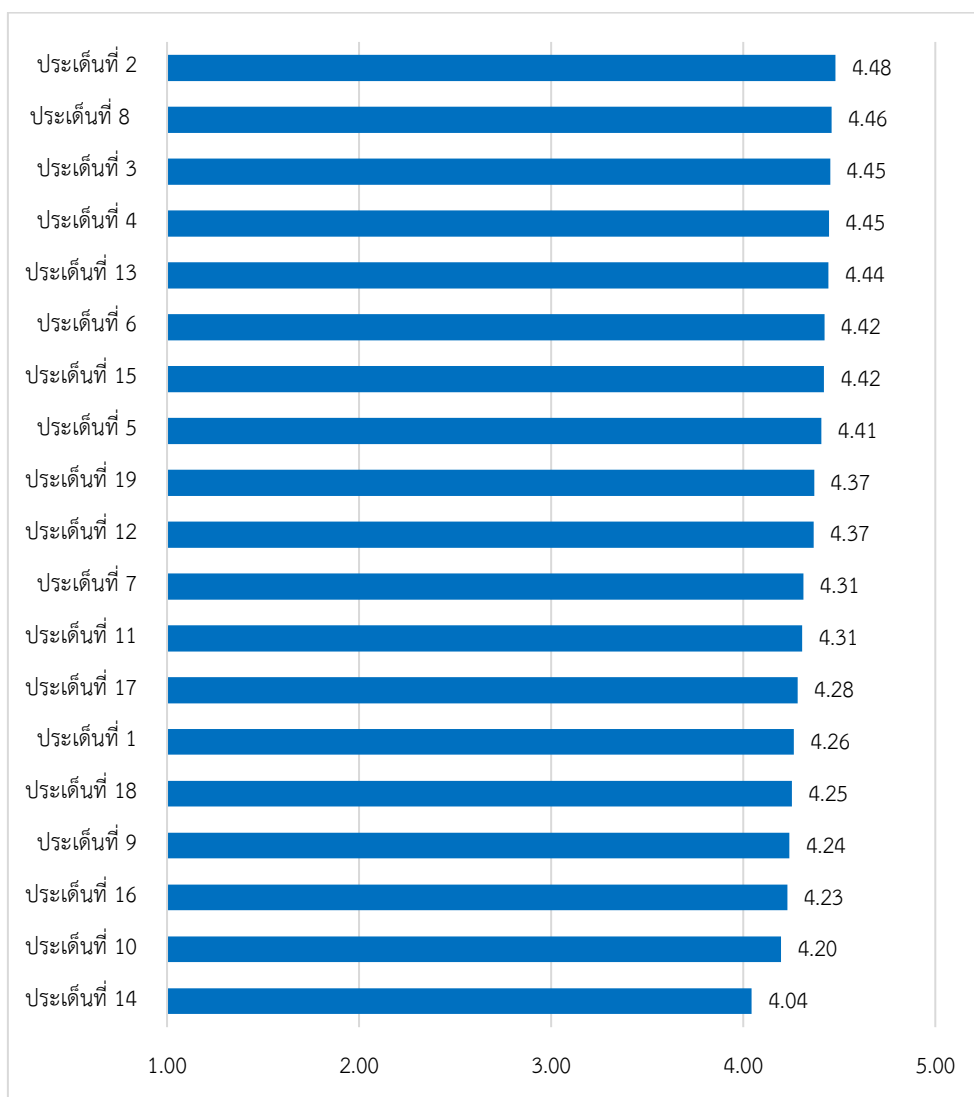
## กลุ่ม 8 ลูกค้า

ภาพที่ 57 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 57 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ หมวดที่ 5 การติดต่อประสานงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน

ภาพที่ 58 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มลูกค้า



จากภาพที่ 58 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 2 “กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม” (4.48 คะแนน)

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 8 “กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ” (4.46 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.45 คะแนน ได้แก่ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” และประเด็นที่ 4 “กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก”

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

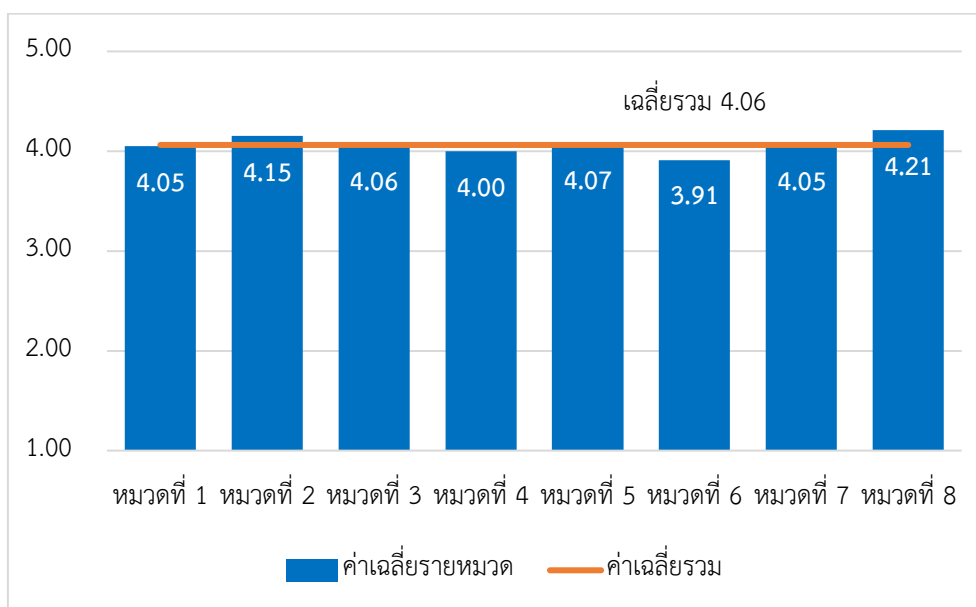
อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (4.04 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 10 “กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้” (4.20 คะแนน)

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 16 “กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนองความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม” (4.23 คะแนน)

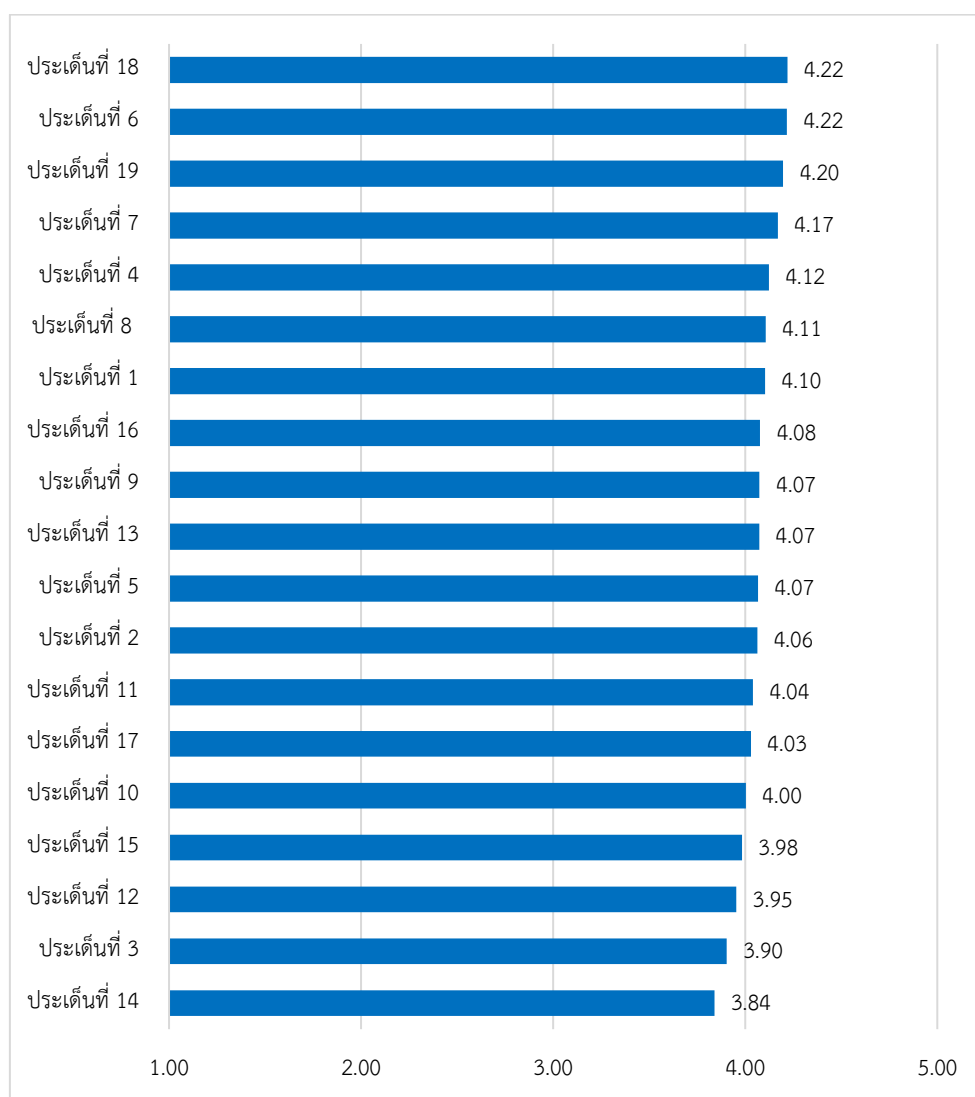
## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภาพที่ 59 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2566 รายหมวด กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 59 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.26 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจสูง โดยหมวดที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ หมวดที่ 8 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 คะแนน ส่วนหมวดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมวดที่ 6 การมีส่วนร่วม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 คะแนน

ภาพที่ 60 อันดับความพึงพอใจ ปี 2566 รายประเด็น กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



จากภาพที่ 60 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.22 ได้แก่ ประเด็นที่ 18 “กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านหลากหลายประหยัคน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียนงานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น” และประเด็นที่ 6 “กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะ

ฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ”

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 19 “กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว เหมาะสม” (4.20 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 7 “กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” (4.17 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 14 “กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.” (3.84 คะแนน)

อันดับที่ 2 คือ ประเด็นที่ 3 “กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ” (3.90 คะแนน)

อันดับที่ 3 คือ ประเด็นที่ 12 “กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน” (3.95 คะแนน)

#### 4.6.2 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

ตารางที่ 56 ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2566

ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | 2565 | 2566 | ค่าความแตกต่าง |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                  | 3.93 | 4.30 | 0.37           |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 3.69 | 4.33 | 0.64           |
| สื่อมวลชน                                                              | 3.84 | 3.96 | 0.12           |
| พันธมิตร                                                               | 4.24 | 4.21 | -0.03          |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 3.20 | 4.38 | 1.18           |
| คู่ค้า                                                                 | 4.37 | 3.95 | -0.42          |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.08 | 4.33 | 0.25           |
| ลูกค้า                                                                 | 3.49 | 4.38 | 0.89           |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 3.71 | 3.77 | 0.06           |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 3.84 | 4.21 | 0.37           |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 3.84 | 4.18 | 0.34           |

ที่มา: รายงานการสำรวจความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 56 เมื่อพิจารณาภาพรวมระดับความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงปี 2566 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมในปี 2566 ที่สูงกว่า ปี 2565 โดยอ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) กปน. มีความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงที่สูงขึ้นจาก 3.84 คะแนน ในปี 2565 เป็น 4.21 คะแนน ในปี 2566 และเมื่ออ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม กปน. มีความพึงพอใจที่สูงขึ้นจาก 3.84 คะแนน ในปี 2565 เป็น 4.18 คะแนน ในปี 2566 เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว และกลุ่มลูกค้า (4.38 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ และกลุ่มชุมชนและสังคม (4.33 คะแนน) และ 3. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.30 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.77 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (3.95 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (3.96 คะแนน)



ตารางที่ 57 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง ปี 2566

| สถิติเชิงพรรณนา                                     | รวม<br>ทุกกลุ่ม | กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   |                             |               |              |                   |        |                       |        |                                     |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------|-----------------------|--------|-------------------------------------|
|                                                     |                 | หน่วย<br>งานเชิง<br>นโยบายฯ | หน่วย<br>งานเชิง<br>ภารกิจฯ | สื่อ<br>มวลชน | พันธ<br>มิตร | นัก<br>เคลื่อนไหว | คู่ค้า | ชุมชน<br>และ<br>สังคม | ลูกค้า | พนักงาน<br>และ<br>ผู้ปฏิบัติ<br>งาน |
| ค่าสูงสุด (Max)                                     | 4.75            | 4.67                        | 4.69                        | 4.28          | 4.41         | 4.75              | 4.00   | 4.38                  | 4.48   | 3.85                                |
| ค่าต่ำสุด (Min)                                     | 3.72            | 3.89                        | 3.86                        | 3.72          | 4.06         | 4.00              | 3.89   | 4.28                  | 4.09   | 3.72                                |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                                    | 4.18            | 4.30                        | 4.33                        | 3.96          | 4.21         | 4.38              | 3.95   | 4.33                  | 4.38   | 3.77                                |
| ค่ากลางของ<br>ข้อมูล (Median)                       | 4.33            | 4.33                        | 4.46                        | 3.92          | 4.18         | 4.38              | 3.95   | 4.33                  | 4.42   | 3.75                                |
| ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(Standard<br>Deviation) | 0.12            | 0.28                        | 0.36                        | 0.26          | 0.16         | 0.32              | 0.04   | 0.07                  | 0.13   | 0.06                                |

จากตารางที่ 59 พบว่า ระดับความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจสูง โดยมีระดับความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงสูงสุดอยู่ที่ 4.75 คะแนน จากกลุ่มนักเคลื่อนไหว และมีความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงต่ำสุดอยู่ที่ 3.72 คะแนน จากกลุ่มสื่อมวลชน เมื่อพิจารณากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม พบว่า มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มสื่อมวลชน (3.96 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (3.95 คะแนน) 3. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.77 คะแนน) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่ากลางของข้อมูล พบว่า มีค่าอยู่ที่ 4.33 คะแนน ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยที่ 4.18 คะแนน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า อยู่ที่ 0.12 คะแนน โดยกลุ่มที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ กลุ่มนักเคลื่อนไหว (0.32 คะแนน) และต่ำสุด คือ กลุ่มคู่ค้า (0.04 คะแนน)

ผลการสำรวจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงด้านความพึงพอใจประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจงจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

ตารางที่ 58 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มหน่วยงานเชิง<br>นโยบายฯ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.22                                             |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.11                                             |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 3.89                                             |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 4.44                                             |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 4.44                                             |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.67                                             |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.67                                             |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 3.89                                             |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.30                                             |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.33                                             |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.28                                             |

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.30 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.67 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.89 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.30 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.33 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.28 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ตารางที่ 59 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1                                         | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.61                                                           |
| 2                                         | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                      | 4.44                                                           |
| 3                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.47                                                           |
| 4                                         | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                      | 3.86                                                           |
| 5                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                             | 3.92                                                           |
| 6                                         | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.69                                                           |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                | 4.69                                                           |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                | 3.86                                                           |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                | 4.33                                                           |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                | 4.46                                                           |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                | 0.36                                                           |

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.33 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ “คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.69 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ “การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.86 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.33 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.46 คะแนน) พบว่ามีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.36 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

ตารางที่ 60 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มสื่อมวลชน

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มสื่อมวลชน |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 4.28                               |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 4.06                               |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 3.72                               |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 3.78                               |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 4.28                               |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 3.72                               |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 3.96                               |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 3.92                               |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.26                               |

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มสื่อมวลชน มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.96 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.28 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.72 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.96 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.92 คะแนน) พบว่ามีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.26 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 4 พันธมิตร

ตารางที่ 61 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพันธมิตร

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มพันธมิตร |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 4.12                              |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 4.24                              |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 4.06                              |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 4.41                              |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 4.41                              |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 4.06                              |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 4.21                              |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 4.18                              |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.16                              |

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.21 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.41 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.06 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.21 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.18 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.16 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

ตารางที่ 62 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มนักเคลื่อนไหว

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มนักเคลื่อนไหว |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 4.75                                   |
| 2                                         | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 4.50                                   |
| 3                                         | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 4.25                                   |
| 4                                         | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                              | 4.00                                   |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                          | 4.75                                   |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                          | 4.00                                   |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                          | 4.38                                   |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                          | 4.38                                   |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                          | 0.32                                   |

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนักเคลื่อนไหว มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.38 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.75 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.00 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.38 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.38 คะแนน) พบว่ามีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.32 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกัน

## กลุ่ม 6 คู่ค้า

ตารางที่ 63 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มคู่ค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มคู่ค้า |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1                                         | การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาดลาดหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย                      | 3.95                            |
| 2                                         | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 3.89                            |
| 3                                         | การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น | 4.00                            |
| 4                                         | การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน                                                                                            | 3.96                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                               | 4.00                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                               | 3.89                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                               | 3.95                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                               | 3.95                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                               | 0.04                            |

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 3.95 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.00 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.89 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.95 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.95 คะแนน) พบว่า มีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.04 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกัน

## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

ตารางที่ 64 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มชุมชนและสังคม

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มชุมชนและสังคม |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                                         | การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                                  | 4.28                                   |
| 2                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร | 4.38                                   |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                    | 4.38                                   |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                    | 4.28                                   |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                    | 4.33                                   |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                    | 4.33                                   |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                    | 0.07                                   |

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชนและสังคม มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 4.33 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.38 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ “การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.28 คะแนน นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.33 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.33 คะแนน) พบว่ามีค่าที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.07 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกันมาก



## กลุ่ม 8 ลูกค้ำ

ตารางที่ 65 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มลูกค้า

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มลูกค้า |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1                                         | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                                                                                                                                   | 4.32                            |
| 2                                         | การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                  | 4.46                            |
| 3                                         | การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้อง<br>ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)                                                                                                                                                | 4.42                            |
| 4                                         | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการของลูกค้า<br>ตลอดจนมีการสื่อสารเชิงรุกที่ลูกค้าควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น<br>ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ สถานะการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาหลังจากที่<br>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น | 4.42                            |
| 5                                         | การควบคุม ติดตาม ประเมินผลงานก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง วางท่อประปาอย่าง<br>ใกล้ชิด                                                                                                                                                                                   | 4.45                            |
| 6                                         | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมี<br>แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                                                                                                                                              | 4.09                            |
| 7                                         | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า                                                                                                                                                                                               | 4.48                            |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.48                            |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.09                            |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.38                            |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4.42                            |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0.13                            |

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจง โดยภาพรวมที่ 4.38 คะแนน ซึ่งอยู่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ “การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.48 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.09 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (4.38 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (4.42 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่แตกต่างกันไม่มากนัก

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 66 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประเด็นเฉพาะเจาะจง ปี 2566 กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| ลำดับ                                     | ประเด็น                                                                                                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ<br>กลุ่มพนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงาน |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1                                         | การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                                                                                                           | 3.85                                                 |
| 2                                         | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ                                                                             | 3.76                                                 |
| 3                                         | การนำข้อคิดเห็นของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานไปดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุงอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสื่อสารผลความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุง ให้พนักงานได้รับรู้ รับทราบอย่างต่อเนื่อง | 3.75                                                 |
| 4                                         | กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาต่อแตก/ต่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น       | 3.72                                                 |
| ค่าสูงสุด (Max)                           |                                                                                                                                                                                                                      | 3.85                                                 |
| ค่าต่ำสุด (Min)                           |                                                                                                                                                                                                                      | 3.72                                                 |
| ค่าเฉลี่ย (Mean)                          |                                                                                                                                                                                                                      | 3.77                                                 |
| ค่ากลางของข้อมูล (Median)                 |                                                                                                                                                                                                                      | 3.75                                                 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |                                                                                                                                                                                                                      | 0.06                                                 |

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจในประเด็นเฉพาะเจาะจงโดยภาพรวมที่ 3.77 คะแนน ซึ่งอยู่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม (4.18 คะแนน) และอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ “การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.85 คะแนน สำหรับประเด็นที่มีระดับความต้องการต่ำที่สุด คือ “กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาต่อแตก/ต่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น” โดยมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.72 คะแนน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) (3.77 คะแนน) กับค่ากลางของข้อมูล (Median) (3.75 คะแนน) พบว่า มีค่าที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลผลการสำรวจฯ ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีค่าอยู่ที่ 0.06 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจฯ ส่วนใหญ่เลือกคำตอบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

## 4.7 ผลการสำรวจประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 4.7.1 ลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวัง

การสำรวจประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. โดยสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม ได้แก่ 1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. สื่อมวลชน 4. พันธมิตร 5. นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ 6. คู่ค้า 7. ชุมชนและสังคม และ 8. ลูกค้า มีผลจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี คือ “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” และ “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากับ 0.75 และสำหรับกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงานประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี คือ “การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม” ซึ่งมีน้ำหนัก 0.65 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 67

ตารางที่ 67 ภาพรวมการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่  
กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี

| ประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่กปน. ควรเร่ง/<br>เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี                                                                                                                                     | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม                                                                                                                                                                                 |         |
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 0.75    |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 0.75    |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 0.50    |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 0.49    |
| กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                     |         |
| การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม                                                                                                                       | 0.65    |

ผลสรุปการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 68

ตารางที่ 68 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่  
กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

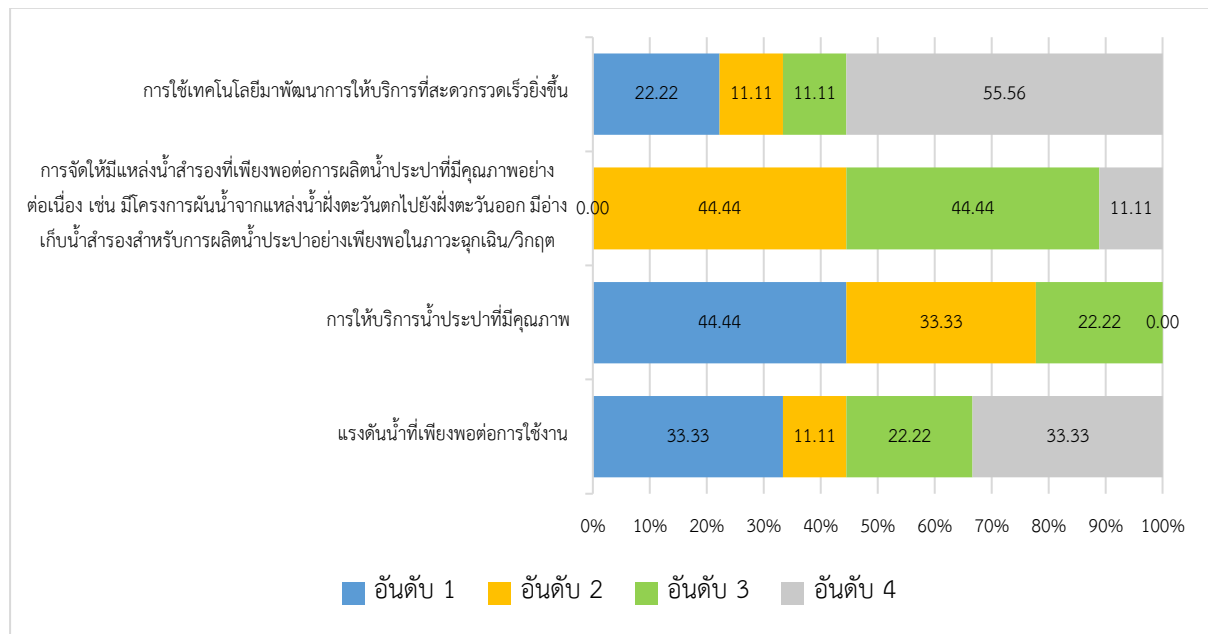
| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                | ลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี      | น้ำหนัก |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ                   | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                | 0.81    |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                | 0.83    |
| สื่อมวลชน                                                | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                | 0.74    |
|                                                          | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                |         |
| พันธมิตร                                                 | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                | 0.85    |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ,<br>ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                | 1.00    |
| คู่ค้า                                                   | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว<br>ยิ่งขึ้น                                  | 0.69    |
| ชุมชนและสังคม                                            | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                | 0.84    |
| ลูกค้า                                                   | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                | 0.89    |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                  | การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกปีเพื่อ<br>การวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม | 0.65    |

ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 44.44 ดังแสดงในภาพที่ 61

ภาพที่ 61 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 69

ตารางที่ 69 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

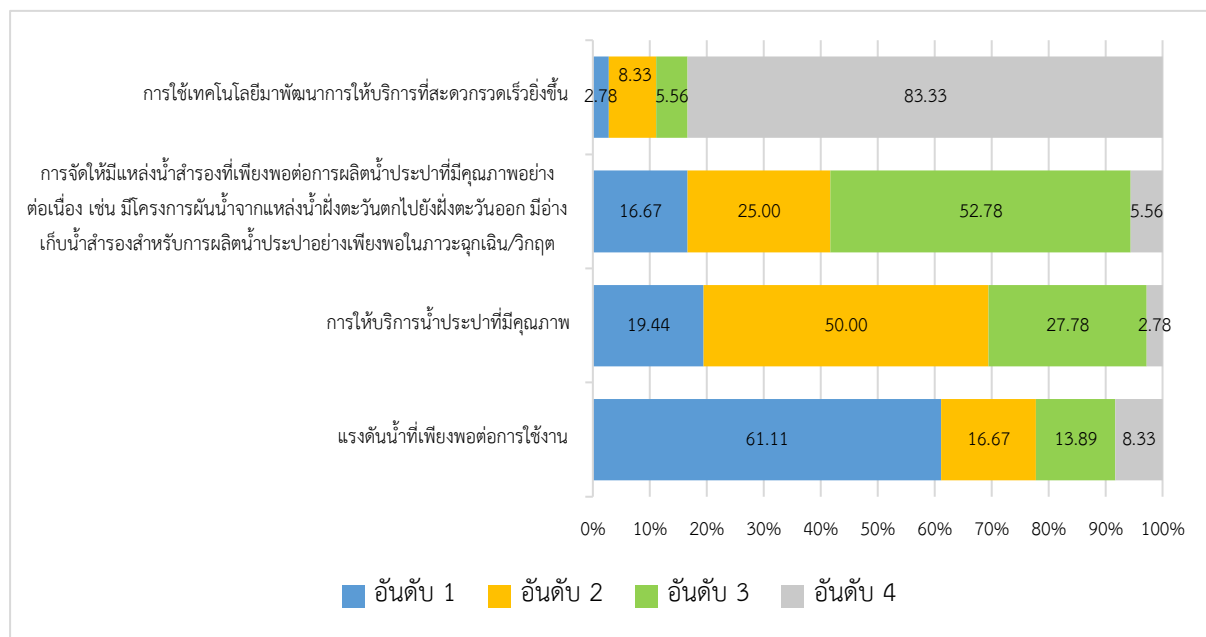
| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 3                          | 0.61    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 1                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 2                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 3                          |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 4                          | 0.81    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 3                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 2                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 0                          |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 0                          | 0.58    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 4                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 4                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 1                          |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 2                          | 0.50    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 1                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 1                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 5                          |         |

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.81

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 61.11 ดังแสดงในภาพที่ 62

ภาพที่ 62 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 70

ตารางที่ 70 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 22                         | 0.83    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 6                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 5                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 3                          |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 7                          | 0.72    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 18                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 10                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 1                          |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 6                          | 0.63    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 9                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 19                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 2                          |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 1                          | 0.33    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 3                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 2                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 30                         |         |

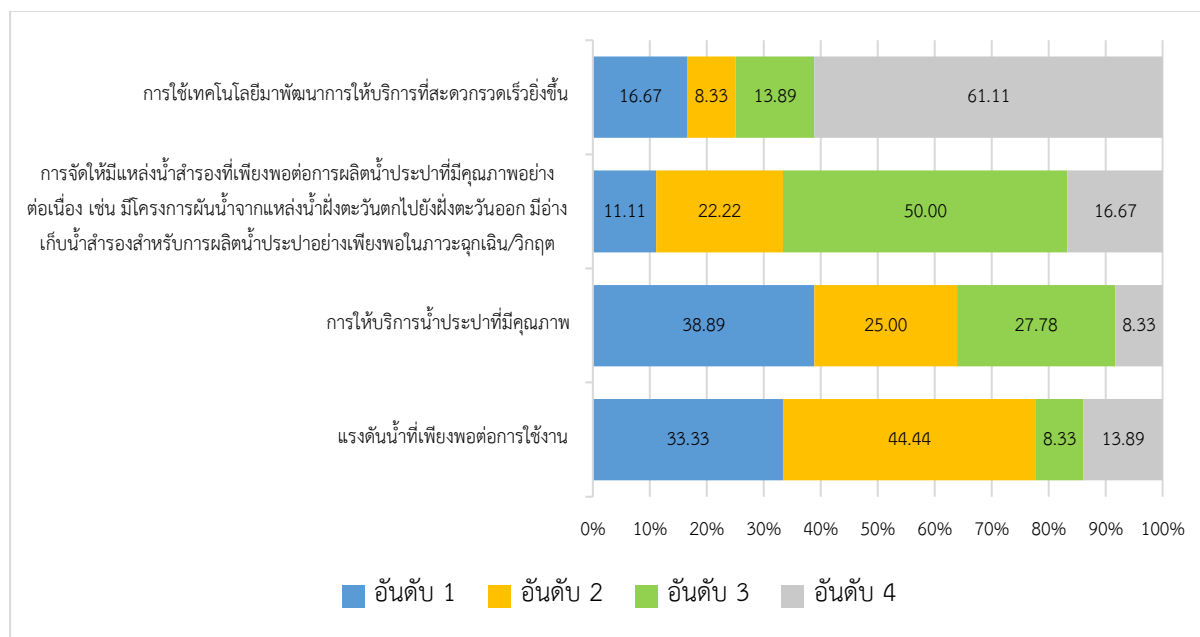
จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.83



### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

กลุ่มสื่อมวลชน จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 38.89 ดังแสดงในภาพที่ 63

ภาพที่ 63 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มสื่อมวลชน



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 71

ตารางที่ 71 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มสื่อมวลชน

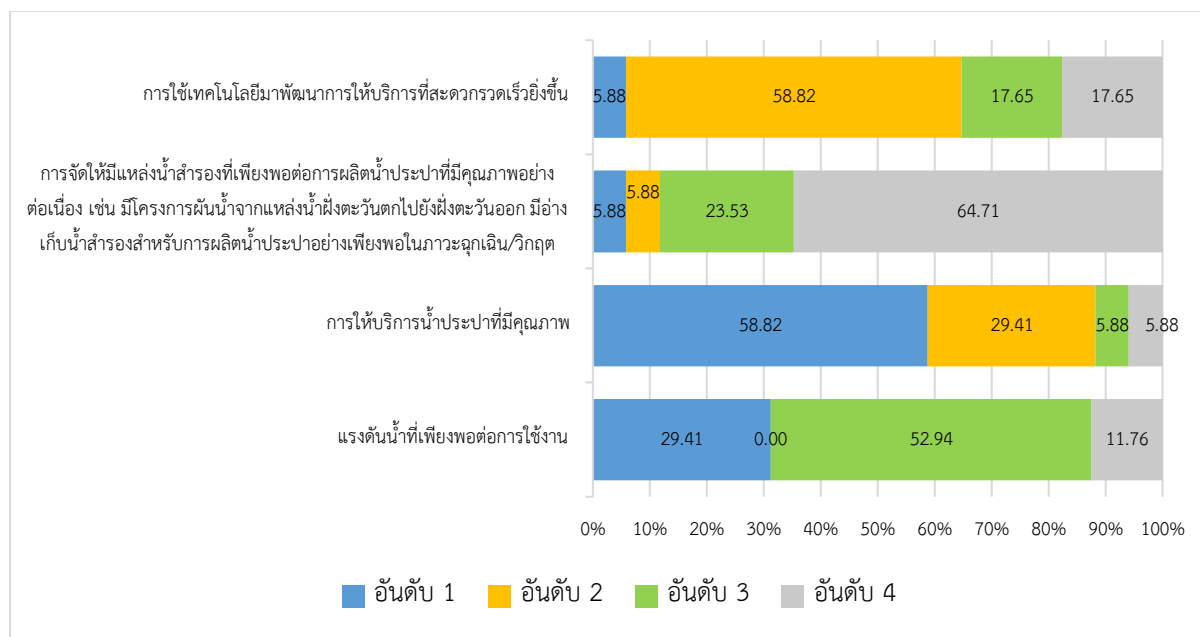
| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 12                         | 0.74    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 16                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 3                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 5                          |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 14                         | 0.74    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 9                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 10                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 3                          |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 4                          | 0.57    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 8                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 18                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 6                          |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 6                          | 0.45    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 3                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 5                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 22                         |         |

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 ประกอบด้วย 2 ประเด็น คือ “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” และ “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.74

## กลุ่ม 4 พันธมิตร

กลุ่มพันธมิตร จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 58.82 ดังแสดงในภาพที่ 64

ภาพที่ 64 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มพันธมิตร



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 72

ตารางที่ 72 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มพันธมิตร

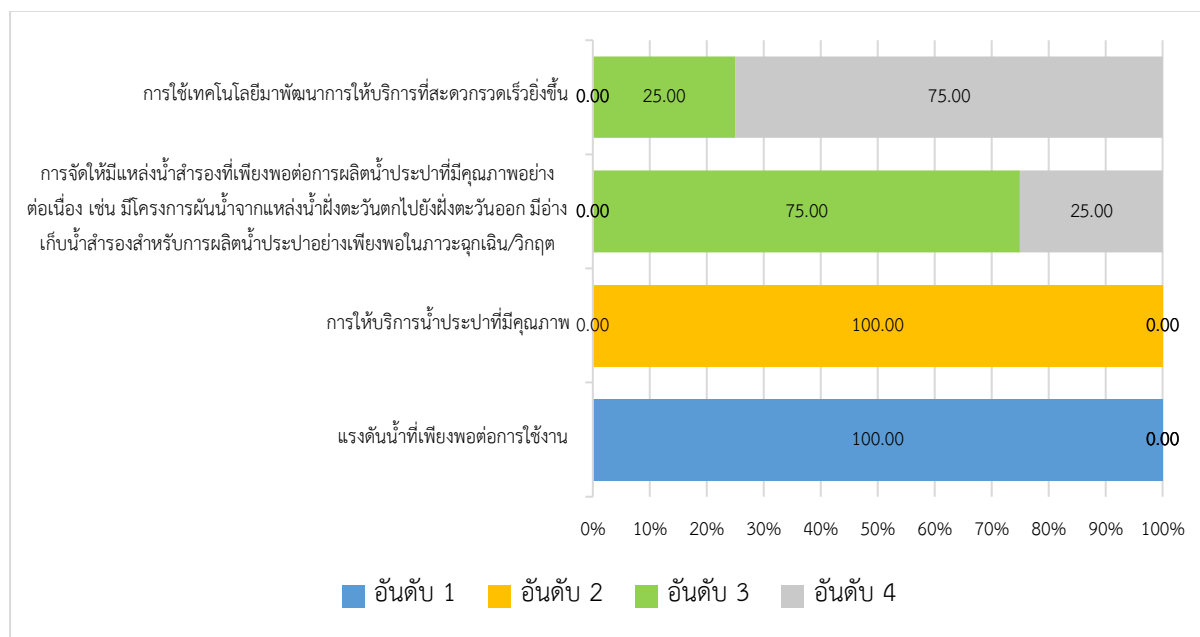
| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 5                          | 0.59    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 0                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 9                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 2                          |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 10                         | 0.85    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 5                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 1                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 1                          |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 1                          | 0.38    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 1                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 4                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 11                         |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 1                          | 0.63    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 10                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 3                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 3                          |         |

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.85

## กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับ ประเด็น “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 100.00 ดังแสดงในภาพที่ 65

ภาพที่ 65 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มนักเคลื่อนไหว



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 73

ตารางที่ 73 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มนักเคลื่อนไหว

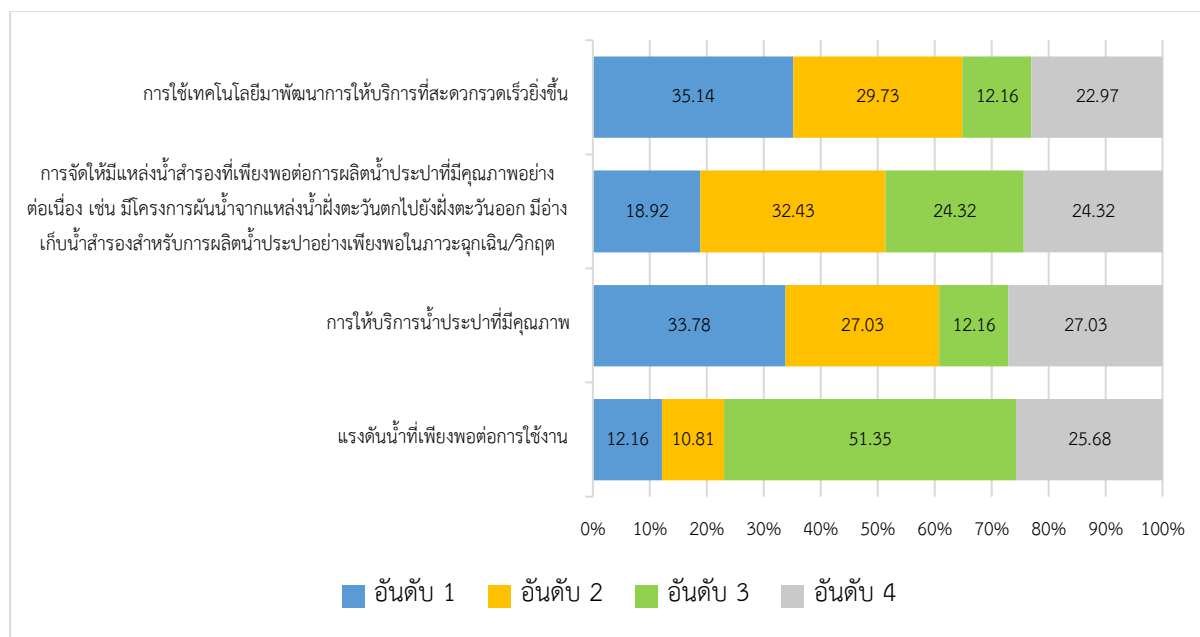
| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 4                          | 1.00    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 0                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 0                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 0                          |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 0                          | 0.75    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 4                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 0                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 0                          |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 0                          | 0.44    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 0                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 3                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 1                          |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 0                          | 0.31    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 0                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 1                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 3                          |         |

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 1.00

## กลุ่ม 6 คู่ค้า

กลุ่มคู่ค้า จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 35.14 ดังแสดงในภาพที่ 66

ภาพที่ 66 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มคู่ค้า



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 74

ตารางที่ 74 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มคู่ค้า

| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 9                          | 0.52    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 8                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 38                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 19                         |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 25                         | 0.67    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 20                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 9                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 20                         |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 14                         | 0.61    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 24                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 18                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 18                         |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 26                         | 0.69    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 22                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 9                          |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 17                         |         |

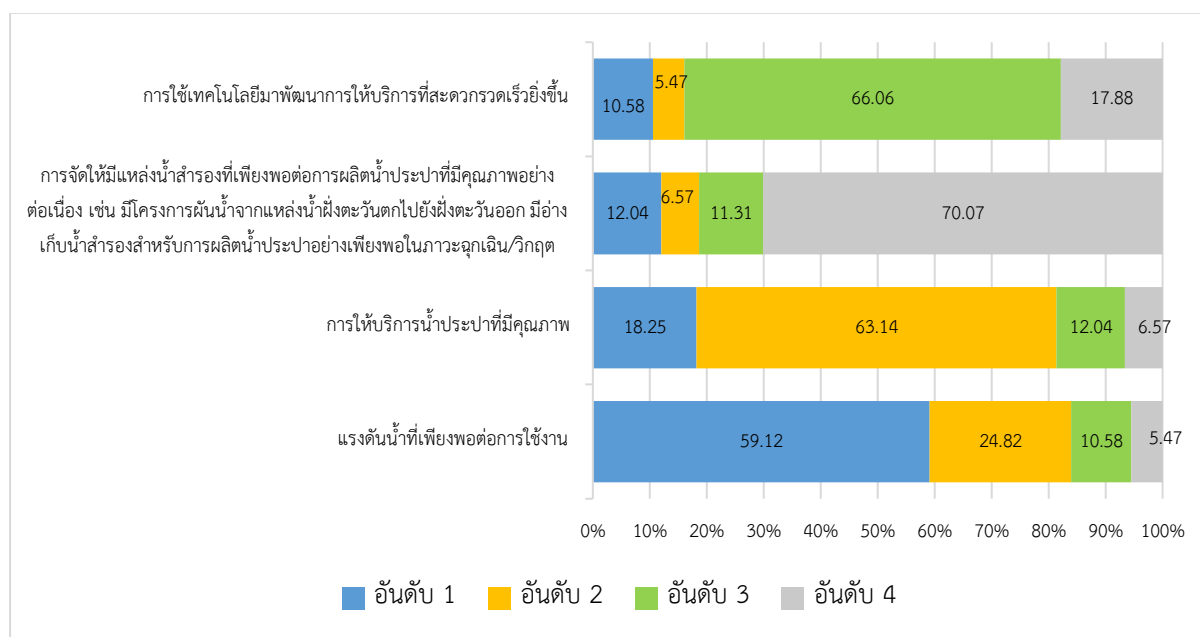
จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.69



## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

กลุ่มชุมชนและสังคม จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 59.12 ดังแสดงในภาพที่ 67

ภาพที่ 67 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มชุมชนและสังคม



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 75

ตารางที่ 75 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มชุมชนและสังคม

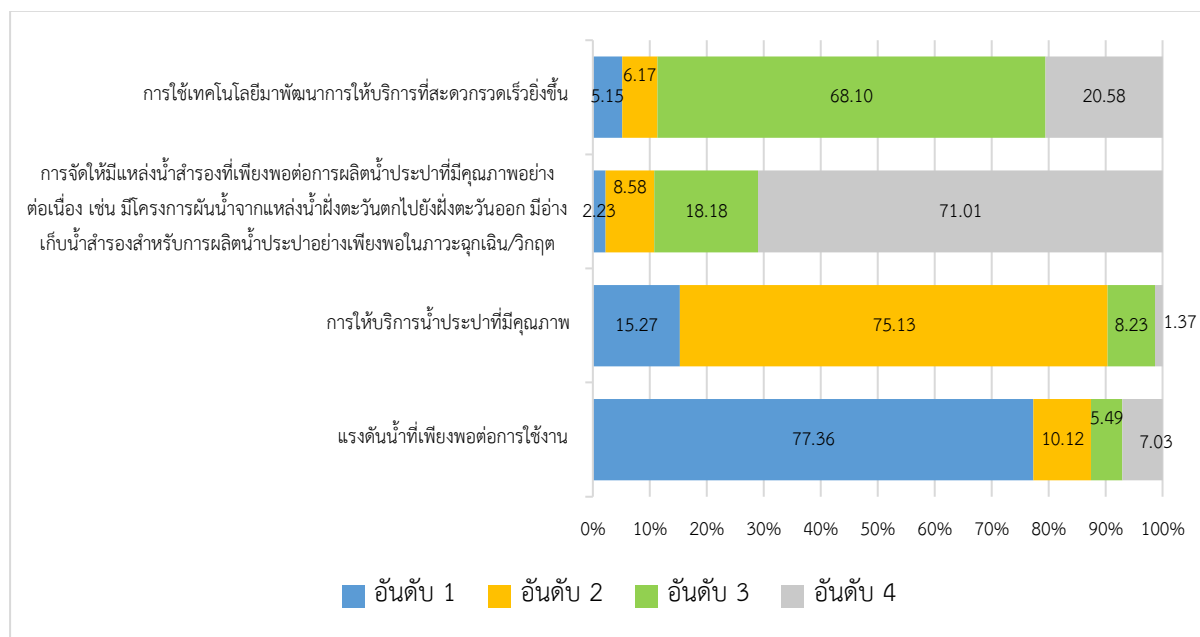
| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 162                        | 0.84    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 68                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 29                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 15                         |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 50                         | 0.73    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 173                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 33                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 18                         |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 33                         | 0.40    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 18                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 31                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 192                        |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 29                         | 0.52    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 15                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 181                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 49                         |         |

จากตารางที่ 75 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.84

## กลุ่ม 8 ลูกค้า

กลุ่มลูกค้า จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 77.36 ดังแสดงในภาพที่ 68

ภาพที่ 68 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มลูกค้า



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 76

ตารางที่ 76 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มลูกค้า

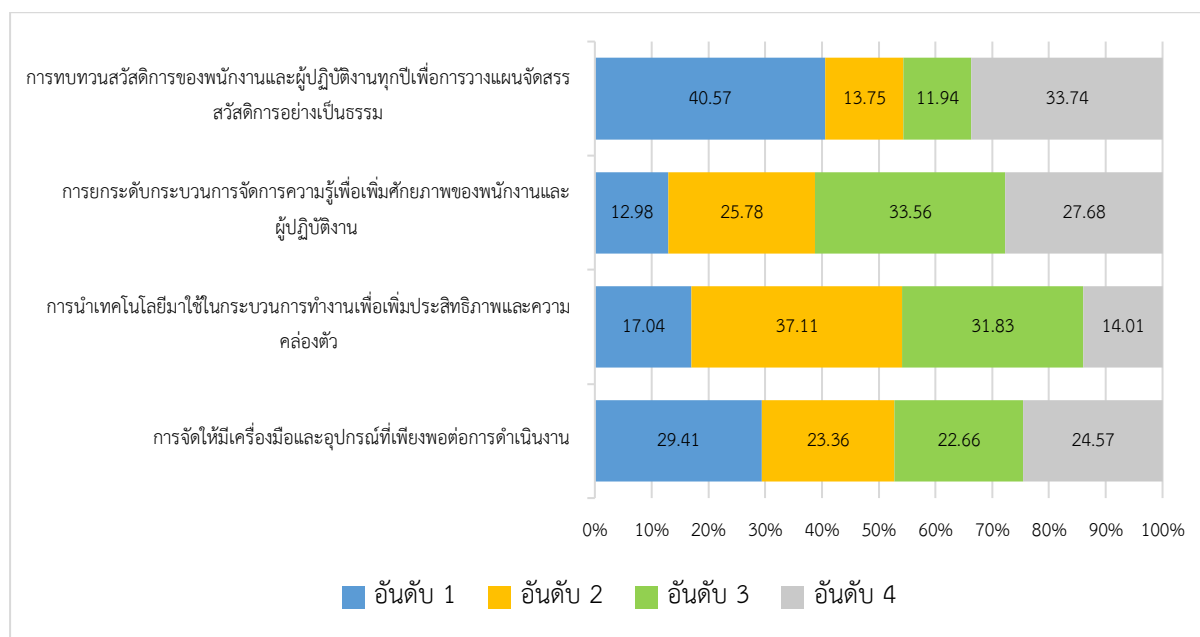
| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                 | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  | 1     | 451                        | 0.89    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 59                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 32                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 41                         |         |
| การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  | 1     | 89                         | 0.76    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 438                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 48                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 8                          |         |
| การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต | 1     | 13                         | 0.36    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 50                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 106                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 414                        |         |
| การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        | 1     | 30                         | 0.49    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2     | 36                         |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 397                        |         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4     | 120                        |         |

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.89

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง โดยจัดลำดับประเด็น “การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม” เป็นลำดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 40.57 ดังแสดงในภาพที่ 69

ภาพที่ 69 ร้อยละผู้จัดลำดับความสำคัญจำแนกตามประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน



โดยผลคะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี จำแนกตามประเด็นความต้องการและความคาดหวัง จากเกณฑ์ในการให้คะแนนลำดับความสำคัญ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 77

ตารางที่ 77 คะแนนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี  
กลุ่มพนักงานและปฏิบัติงาน

| ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง                                                        | ลำดับ | จำนวน<br>ผู้จัดลำดับ (ราย) | น้ำหนัก |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|---------|
| การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน                                | 1     | 340                        | 0.64    |
|                                                                                         | 2     | 270                        |         |
|                                                                                         | 3     | 262                        |         |
|                                                                                         | 4     | 284                        |         |
| การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัว              | 1     | 197                        | 0.64    |
|                                                                                         | 2     | 429                        |         |
|                                                                                         | 3     | 368                        |         |
|                                                                                         | 4     | 162                        |         |
| การยกระดับกระบวนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและปฏิบัติงาน                | 1     | 150                        | 0.56    |
|                                                                                         | 2     | 298                        |         |
|                                                                                         | 3     | 388                        |         |
|                                                                                         | 4     | 320                        |         |
| การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม | 1     | 469                        | 0.65    |
|                                                                                         | 2     | 159                        |         |
|                                                                                         | 3     | 138                        |         |
|                                                                                         | 4     | 390                        |         |

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายฯ จัดลำดับประเด็นความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ลำดับ 1 คือ “การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม” คิดเป็นน้ำหนักเท่ากับ 0.65

#### 4.7.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสำรวจประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. โดยผลการสำรวจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียดดังนี้

##### กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 9 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.56 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังต่อไปนี้

สิ่งที่กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐต้องการได้รับจาก กปน. มีรายละเอียดดังนี้

- ต้องการให้มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการแรงดันน้ำอย่างเป็นระบบ ระยะยาว เป็นรูปธรรม
- ต้องการอัตราค่าน้ำที่เป็นธรรม
- ต้องการให้มีการเชื่อมโยงข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล เพื่อการติดตามประเมินผล
- ต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว พร้อมเอกสารหลักฐานที่ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ
- การพัฒนาคุณภาพน้ำที่ได้มาตรฐาน WHO ที่ปลายท่อ เนื่องจากเป็นเป้าหมายและความต้องการของประชาชน
- ต้องการให้มีการลดการสูญเสียในเส้นท่อ

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต มีรายละเอียดดังนี้

- เสนอการบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้ได้ตามเป้าหมาย และให้บริการประชาชนด้วยแรงดันน้ำที่เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถดื่มได้จริง
- เสนอให้มีการจัดหาแหล่งน้ำสำรองเป็นของตนเอง เพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
- เเรงรัดให้มีแหล่งน้ำสำรองเพื่อสร้างความมั่นคงในการผลิตน้ำ ลดภาระของส่วนราชการที่ต้องช่วยกันป้องกันล้นความเค็ม และงบประมาณในการดำเนินการ
- การแก้ไขน้ำสูญเสียและเพิ่มแรงดันน้ำปลายท่อ เนื่องจาก กปน. มีโครงการในการจัดการน้ำสูญเสียอย่างต่อเนื่อง แต่ปริมาณน้ำสูญเสียยังคงลดลงไม่มากนัก

สิ่งที่กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน มีรายละเอียดดังนี้

- ต้องการให้มีแผนการลงทุนเพื่อความยั่งยืน เน้นระยะยาว ไม่ใช่แค่การขายโรงงานผลิตน้ำ แต่เน้นการบริหารจัดการแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ ลดภาระของประชาชน
- ต้องการให้ กปน. จัดหาแหล่งน้ำสำรองเป็นของตัวเอง เพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
- พัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อยกระดับคุณภาพน้ำและคุณภาพการให้บริการในราคาที่เหมาะสม
- กปน. ควร มีธุรกิจเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของ กปน. อย่างไรก็ตาม จะต้องมีการทำ Business Plan ที่เหมาะสม และเป็นไปได้ก่อนเริ่มดำเนินการ เพื่อไม่ให้กลายเป็นภาระแก่ กปน. ในภายหลัง

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 36 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังแสดงในตารางที่ 78-ตารางที่ 80

ตารางที่ 78 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้จาก กปน. จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้จาก กปน.        | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------|------------------|
| การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกัน                   | 25.00            |
| แผนการและแนวทางในการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบสำรอง | 16.67            |
| การบริการที่รวดเร็ว และสม่ำเสมอ                  | 41.67            |
| แรงดันน้ำประปาที่เหมาะสม                         | 16.67            |
| รวม                                              | 100.00           |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้จาก กปน. จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ พบว่า กลุ่มประเด็น “การบริการที่รวดเร็ว และสม่ำเสมอ” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 41.67



ตารางที่ 79 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง  
 เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

| การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มี<br>การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การวางแผนการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบสำรอง                                                               | 33.33               |
| การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย                                                                              | 11.11               |
| การบริการและคุณภาพน้ำประปา                                                                             | 44.44               |
| การปรับปรุงโครงสร้างและระบบ                                                                            | 11.11               |
| <b>รวม</b>                                                                                             | <b>100.00</b>       |

การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง  
 เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ พบว่า กลุ่มประเด็น “การบริการและคุณภาพ  
 น้ำประปา” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 44.44

ตารางที่ 80 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน  
 จากกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน.<br>ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ                                                                 | 16.67               |
| พัฒนานวัตกรรม                                                                              | 16.67               |
| การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบสำรอง                                                            | 16.67               |
| คุณภาพน้ำ                                                                                  | 16.67               |
| การติดต่อประสานงาน และการประชาสัมพันธ์                                                     | 33.33               |
| <b>รวม</b>                                                                                 | <b>100.00</b>       |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากกลุ่ม  
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ พบว่า กลุ่มประเด็น “การติดต่อประสานงาน และการประชาสัมพันธ์”  
 มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 33.33

### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

กลุ่มสื่อมวลชน มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 36 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

สิ่งที่กลุ่มสื่อมวลชนต้องการได้รับจาก กปน. มีรายละเอียด ดังนี้

- ต้องการการติดต่อผ่าน Call Center 1125 อย่างสะดวก รวดเร็ว
- ต้องการให้ระบบการจ่ายค่าน้ำผ่านแอปพลิเคชันมีความเสถียรขึ้น
- ต้องการคุณภาพน้ำประปา และความต่อเนื่องในการให้บริการน้ำ
- อยากให้เพิ่มบริการซ่อมบำรุงตามบ้านเรือน

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต มีรายละเอียดดังนี้

- ในกรณีที่มีปัญหาท่อแตกในจุดกลางเมือง ส่งผลกระทบวงกว้างต้องการให้ทาง กปน. ชี้แจงต่อสื่อมวลชนอย่างเร่งด่วน หรือกำหนดเบอร์ติดต่อสายด่วน เพื่อให้สื่อมวลชนสามารถประสานงานได้ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ท่อประปาแตก ที่ส่งผลเสียหายในภาพรวม

สิ่งที่กลุ่มสื่อมวลชนต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน มีรายละเอียดดังนี้

- ปัญหาเรื่องน้ำไหลอ่อนในหลายพื้นที่ โดยเฉพาะในเมืองที่มีการสร้างตึกสูง ประชาชนตามบ้านเรือนต่าง ๆ มักได้ผลกระทบเรื่องน้ำประปาไหลอ่อนมาก ต้องการให้ กปน. ส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจรับฟังปัญหา
- ความเชื่อมั่นน้ำประปาสะอาด และเพียงพอต่อการใช้งาน

### กลุ่ม 4 พันธมิตร

กลุ่มพันธมิตร มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 17 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.53 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

สิ่งที่กลุ่มพันธมิตรต้องการได้รับจาก กปน. คือ ราคาค่าบริการ

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต มีรายละเอียดดังนี้

- มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก ทั้งการรับชำระเงิน การส่งใบเสร็จ การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

- เสนอการเร่งปรับปรุงแรงดันน้ำให้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากแรงดันน้ำประปาที่ต่ำในปัจจุบันส่งผลต่อคุณภาพน้ำประปา และการค้นหาท่อประปาแตกรั่วที่เป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญของน้ำสูญเสีย
- ปรับปรุงในเรื่องของการทำแบบสำรวจวิชาการ แนะนำการลง Workshop ที่หน่วยงานต่าง ๆ

สิ่งที่กลุ่มพันธมิตรต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน คือ การพัฒนาการสนับสนุนและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

#### กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 4 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

สิ่งที่กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการต้องการได้รับจาก กปน. มีรายละเอียด ดังนี้

- ต้องการข้อมูลที่ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
- ต้องการความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ เพื่อความมั่นใจในการให้บริการประชาชนที่ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต มีรายละเอียด ดังนี้

- มีฐานข้อมูลที่ครบถ้วน
- ควรมีการบริหารจัดการแหล่งน้ำอย่างเป็นระบบ เพื่อความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ
- ปรับปรุงแรงดันน้ำ

สิ่งที่กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน คือ มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำอย่างเป็นระบบ

## กลุ่ม 6 คู่ค้า

กลุ่มคู่ค้า มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 74 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 81-ตารางที่ 83

ตารางที่ 81 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มคู่ค้า

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน.                   | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|----------------------------------------------------------------|------------------|
| กระบวนการเบิกจ่ายที่รวดเร็ว                                    | 25.00            |
| การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง                                | 25.00            |
| คุณภาพน้ำประปา                                                 | 25.00            |
| การปรับปรุงจำนวนบุคลากรควบคุมงานในสอดคล้องกับปริมาณงานก่อสร้าง | 12.50            |
| การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี                                   | 12.50            |
| <b>รวม</b>                                                     | <b>100.00</b>    |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มคู่ค้า พบว่า กลุ่มประเด็น “กระบวนการเบิกจ่ายที่รวดเร็ว” “การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง” และ “คุณภาพน้ำประปา” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 82 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มคู่ค้า

| การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| กระบวนการเบิกจ่ายที่รวดเร็ว                                                                        | 50.00            |
| การลดเอกสารที่มีความซ้ำซ้อน                                                                        | 25.00            |
| การปรับปรุงจำนวนบุคลากรควบคุมงานในสอดคล้องกับปริมาณงานก่อสร้าง                                     | 25.00            |
| <b>รวม</b>                                                                                         | <b>100.00</b>    |

การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มคู่ค้าพบว่า กลุ่มประเด็น “กระบวนการเบิกจ่ายที่รวดเร็ว” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 83 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน  
จากกลุ่มคู่ค้า

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน.<br>ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน                                              | 25.00               |
| การจัดการด้านเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย                                       | 33.33               |
| ความรวดเร็วในการบริการ                                                                     | 16.67               |
| การปรับปรุงจำนวนบุคลากรควบคุมงานให้สอดคล้องกับ<br>ปริมาณงานก่อสร้าง                        | 25.00               |
| รวม                                                                                        | 100.00              |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากกลุ่มคู่ค้า พบว่า กลุ่มประเด็น “การจัดการด้านเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการน้ำ” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 33.33

#### กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

กลุ่มชุมชนและสังคม มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 274 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.78 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 84-ตารางที่ 86

ตารางที่ 84 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มชุมชนและสังคม

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน.                                               | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| การจัดกิจกรรมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ                                            | 24.21            |
| การควบคุม ติดตามการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปา<br>รวมทั้งการคืนพื้นที่ให้เป็นไปตามมาตรฐาน | 21.05            |
| การส่งเสริม/สนับสนุนการเรียนการสอนต่าง ๆ                                                   | 8.42             |
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ                                                 | 45.26            |
| การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารที่ดี                                                        | 1.05             |
| รวม                                                                                        | 100.00           |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มชุมชนและสังคม พบว่า กลุ่มประเด็น “น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 45.26

ตารางที่ 85 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง  
 เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มชุมชนและสังคม

| การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มี<br>การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การส่งเสริม/สนับสนุนระบบบำบัดน้ำเสีย                                                                   | 14.29               |
| ข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถดูแบบ Real-time<br>ได้ เช่น สามารถดูมิเตอร์น้ำได้               | 23.21               |
| การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว                                                                         | 26.79               |
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ                                                             | 23.21               |
| การควบคุม ติดตามการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปา<br>รวมทั้งการคืนพื้นที่ให้เป็นไปตามมาตรฐาน             | 12.50               |
| <b>รวม</b>                                                                                             | <b>100.00</b>       |

การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่าง  
 เร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มชุมชนและสังคม พบว่า กลุ่มประเด็น “การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว”  
 มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 26.21

ตารางที่ 86 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน  
 จากกลุ่มชุมชนและสังคม

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน.<br>ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การจัดหาแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อความต้องการ                                              | 25.93               |
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ                                                 | 70.37               |
| การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารที่ดี                                                        | 3.70                |
| <b>รวม</b>                                                                                 | <b>100.00</b>       |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากกลุ่ม  
 ชุมชนและสังคม พบว่า กลุ่มประเด็น “น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ” มีสัดส่วน  
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 70.37

## กลุ่ม 8 ลูกค้า

กลุ่มลูกค้า มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 583 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.78 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 87- ตารางที่ 89

ตารางที่ 87 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มลูกค้า

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน.                                                 | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ                                                   | 80.00            |
| การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว                                                               | 12.31            |
| การสื่อสารเชิงรุกที่ลูกค้าควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ | 6.15             |
| การควบคุม ติดตามการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปา รวมทั้งการคืนพื้นที่ให้เป็นไปตามมาตรฐาน      | 0.77             |
| การส่งเสริม/สนับสนุนการเรียนรู้ในการใช้น้ำ                                                   | 0.77             |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>100.00</b>    |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มประเด็น “น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 80.00

ตารางที่ 88 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มลูกค้า

| การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ                                                         | 63.33            |
| การสื่อสารเชิงรุกที่ประชาชนควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ      | 30.00            |
| มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว                                                          | 3.33             |
| ผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น                                                       | 3.33             |
| <b>รวม</b>                                                                                         | <b>100.00</b>    |

การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มประเด็น “น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 63.33

ตารางที่ 89 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน  
จากกลุ่มลูกค้า

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน.<br>ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ                                                 | 32.35               |
| การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กร                                                            | 20.59               |
| มีการพัฒนาและควบคุมการทำงานอย่างมีคุณภาพ ต่อเนื่อง<br>และเป็นรูปธรรม                       | 44.12               |
| การจัดหาแหล่งน้ำดิบสำรอง เพื่อรองรับการขยายตัวของผู้ใช้                                    | 2.94                |
| รวม                                                                                        | 100.00              |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มประเด็น “มีการพัฒนาและควบคุมการทำงานอย่างมีคุณภาพ ต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 44.12

#### กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 1,156 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวนเพียง 497 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.99 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 90-ตารางที่ 92

ตารางที่ 90 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน.                                                                                                            | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย นำเทคโนโลยี/นวัตกรรมมาปรับใช้ เพื่อเป็น<br>การลดข้อผิดพลาด/ลดการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน | 14.97            |
| การสื่อสารทิศทางองค์กรจากผู้บริหารที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม<br>มีศักยภาพมุ่งเน้นในการพัฒนาองค์กรอย่างตรงไปตรงมา                                          | 3.12             |
| การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                             | 37.42            |
| การจัดสรรสภาพแวดล้อมการทำงานที่อำนวยความสะดวก<br>ปฏิบัติงาน รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการ<br>ดำเนินงาน                                    | 13.10            |
| การเปิดสอบเข้าเป็นพนักงานประจำสำหรับผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                       | 4.57             |



| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน.                                                                           | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| การพัฒนา/วางแผนบริหารองค์กร วางยุทธศาสตร์ วางแผนด้านการลงทุนที่ดี โปร่งใส และต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคง | 15.38            |
| น้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุน                          | 2.29             |
| การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ                                                                                 | 7.48             |
| เปิดโอกาสให้คนทำงานแสดงความคิดเห็น                                                                                     | 1.66             |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>100.00</b>    |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการได้รับจาก กปน. จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มประเด็น “การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 37.42

ตารางที่ 91 การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต                                                               | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย นำเทคโนโลยี/นวัตกรรมมาปรับใช้ เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาด/ลดการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน              | 28.00            |
| การพัฒนา/วางแผนบริหารองค์กร วางแผนด้านการลงทุนที่ดี แผนงานที่ชัดเจน โปร่งใส และต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคง เช่น การจัดการน้ำสูญเสีย                | 26.00            |
| การประชาสัมพันธ์เชิงรุก                                                                                                                                          | 1.14             |
| การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในองค์กร และบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน | 26.29            |
| การให้บริการประชาชนด้วยน้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดันน้ำที่สม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างค่าน้ำประปาที่สะท้อนต้นทุน                                             | 10.57            |
| ทบทวนสวัสดิการและการบรรจุของพนักงาน                                                                                                                              | 8.00             |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                       | <b>100.00</b>    |

การจำแนกกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มประเด็น “การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย นำเทคโนโลยี/นวัตกรรมมาปรับใช้ เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาด/ลดการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 28.00

ตารางที่ 92 การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน  
จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน.<br>ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน                                                                                          | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การพัฒนา/วางแผนบริหารองค์กร วางแผนด้านการลงทุน<br>แผนงานที่ชัดเจน โปร่งใส และต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรเติบโต<br>อย่างมั่นคง เช่น การจัดการน้ำสูญเสีย ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็น<br>ต้น | 34.60               |
| การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในองค์กร และบริหาร<br>ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่<br>เป็นกระบวนการหลัก รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของ<br>ผู้ปฏิบัติงาน        | 24.93               |
| การให้บริการประชาชนด้วยน้ำประปาที่มีคุณภาพและแรงดัน<br>น้ำที่สม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างค่าน้ำประปาที่สะท้อน<br>ต้นทุน                                                        | 14.96               |
| การประชาสัมพันธ์                                                                                                                                                                    | 1.76                |
| การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว สะดวก<br>รวดเร็ว ทันสมัย นำเทคโนโลยี/นวัตกรรมมาปรับใช้ เพื่อเป็น<br>การลดข้อผิดพลาด/ลดการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน                          | 14.96               |
| การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ผลักดันให้<br>ลูกจ้างมีโอกาสเข้าเป็นพนักงานประจำ                                                                                        | 8.80                |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                          | <b>100.00</b>       |

การจำแนกกลุ่มประเด็นที่ต้องการให้ กปน. ดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มประเด็น “การพัฒนา/วางแผนบริหารองค์กร วางแผนด้านการลงทุน แผนงานที่ชัดเจน โปร่งใส และต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคง เช่น การจัดการน้ำสูญเสียธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น” มีสัดส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด ร้อยละ 34.60

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566

ในปี 2566 ได้มีการสำรวจการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 โดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. กลุ่มสื่อมวลชน 4. กลุ่มชุมชนและสังคม 5. กลุ่มลูกค้า 6. กลุ่มพันธมิตร 7. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ 8. กลุ่มลูกค้า และ 9. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

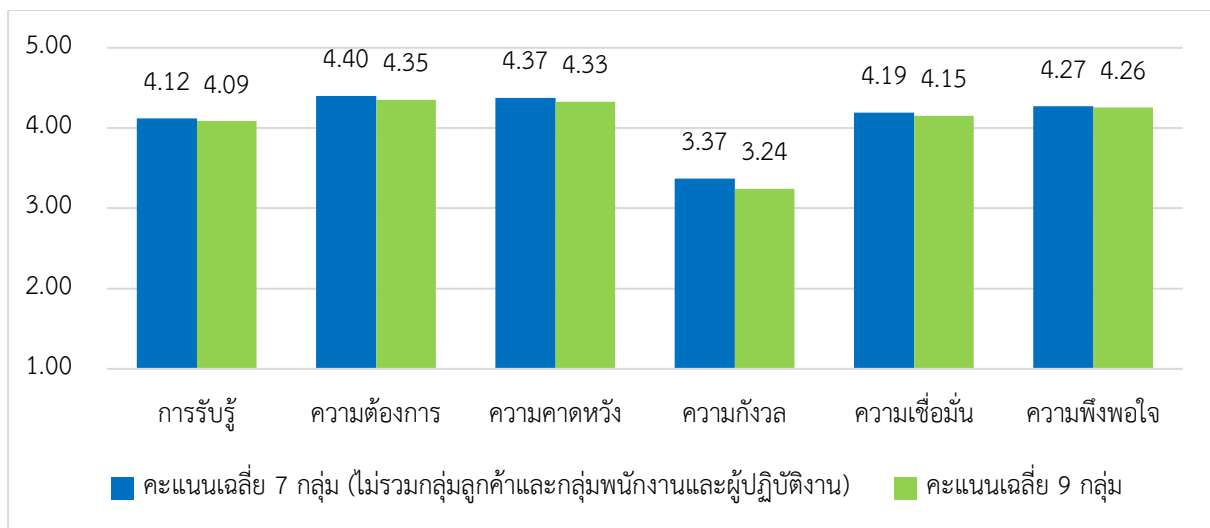
การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ใช้วิธีการตามหลักการทางสถิติ ด้วยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 จำนวน 1,050 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ สามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 2,189 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ จำนวน 36 ตัวอย่าง กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 36 ตัวอย่าง กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 274 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 74 ตัวอย่าง กลุ่มพันธมิตร จำนวน 17 ตัวอย่าง กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ จำนวน 4 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 583 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1,156 ตัวอย่าง

สรุปภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2566 มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 93 และภาพที่ 70

ตารางที่ 93 ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                              | การรับรู้ | ความต้องการ | ความคาดหวัง | ความกังวล | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|---------------|-------------|
| หน่วยงานนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ                                      | 4.01      | 4.74        | 4.74        | 4.74      | 3.93          | 4.30        |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ                                      | 3.76      | 4.22        | 4.11        | 3.59      | 3.82          | 4.15        |
| สื่อมวลชน                                                              | 4.23      | 4.21        | 4.21        | 3.08      | 4.32          | 4.20        |
| พันธมิตร                                                               | 3.91      | 3.78        | 3.68        | 2.59      | 3.92          | 4.27        |
| นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ                  | 4.53      | 4.94        | 4.94        | 4.31      | 4.68          | 4.39        |
| คู่ค้า                                                                 | 4.34      | 4.37        | 4.39        | 3.20      | 4.37          | 4.35        |
| ชุมชนและสังคม                                                          | 4.07      | 4.55        | 4.56        | 2.06      | 4.30          | 4.25        |
| ลูกค้า                                                                 | 3.84      | 4.37        | 4.36        | 2.21      | 3.97          | 4.33        |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน                                                | 4.08      | 4.02        | 3.97        | 3.39      | 4.08          | 4.06        |
| คะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) | 4.12      | 4.40        | 4.37        | 3.37      | 4.19          | 4.27        |
| คะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม                                                    | 4.09      | 4.35        | 4.33        | 3.24      | 4.15          | 4.26        |

ภาพที่ 70 ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ



ภาพรวมด้านการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับการรับรู้อยู่ที่ 4.12 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.09 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.53 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (4.34 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.23 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.76 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (3.84 คะแนน) และ 3. กลุ่มพันธมิตร (3.91 คะแนน)

ภาพรวมด้านความต้องการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความต้องการอยู่ที่ 4.40 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.35 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ (4.94 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.74 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.55 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความต้องการต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (3.78 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.02 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.21 คะแนน)

ภาพรวมด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.37 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.33 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.94 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.74 คะแนน) และ 3. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.56 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพันธมิตร (3.68 คะแนน) 2. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (3.97 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.11 คะแนน)

ภาพรวมด้านความกังวล พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความกังวลที่ 3.37 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 3.24 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความกังวลสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.74 คะแนน) 2. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.31 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.59 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความกังวลต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. ชุมชนและสังคม (2.06 คะแนน) 2. กลุ่มลูกค้า (2.21 คะแนน) และ 3. กลุ่มพันธมิตร (2.59 คะแนน)

ภาพรวมด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 4.19 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.15 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.68 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (4.37 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.32 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (3.82 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (3.92 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (3.93 คะแนน)

ภาพรวมด้านความพึงพอใจ ปี 2566 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.27 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) และอยู่ที่ 4.26 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า **กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก** ได้แก่ 1. กลุ่มนักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ (4.39 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (4.35 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (4.33 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับ**กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก** คือ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.06 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.15 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.20 คะแนน)

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ 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 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## กลุ่ม 1 หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 94

ตารางที่ 94 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                      | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้   | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.              | 3.44  | ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. โดยผ่านกิจกรรม/ช่องทางที่มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และตรงตามความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ รูปแบบเฉพาะเจาะจงรายหน่วยงาน เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมกลุ่มย่อยหรือรับฟังความเห็นรายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วม และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น |
| ความต้องการ | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาหลักความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.78  | - ยกระดับแผนบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ และแผนการลงทุนเพื่อความยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการแรงดันน้ำที่เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงพิจารณาการจัดหาแหล่งน้ำสำรองเป็นของตนเอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| มิติ | ประเด็นสำคัญ                                                                              | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                           |       | - บุคลากรและเชื่อมโยงข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบ                                                                                                                                                    |
|      | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                 | 4.78  | ยกระดับแผนงานโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมุ่งเน้นการนำเครื่องมือ/เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการสำรวจท่อรั่ว และซ่อมบำรุง เพื่อลดอัตราการน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย พร้อมทั้งสื่อสารทิศทาง/แนวทาง และผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง |
|      | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร            | 4.78  | ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร                                                                                                                                                            |
|      | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ | 4.78  | ควรจัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานการใช้ทรัพยากร และแนวทางในการวางท่อประปา การคืนสภาพถนน/ทางเท้า ร่วมกันระหว่างประปา ไฟฟ้า โทรคมนาคม กรมทางหลวง และกรมทางหลวงชนบท เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ และลดผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน        |



| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                  | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                | 4.78  | ควรเร่งยกระดับกระบวนการผลิตและกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำที่รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงความมั่นคงและเพียงพอของแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความปลอดภัยของน้ำประปาที่จ่ายให้แก่ประชาชน                                                                                                                                                                                                                             |
| ความคาดหวัง | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.78  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยกระดับแผนบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบและแผนการลงทุนเพื่อความยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการแรงดันน้ำที่เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงพิจารณาจัดหาแหล่งน้ำสำรองเป็นของตนเอง</li> <li>- บูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการติดตามประเมินผล และตรวจสอบ</li> </ul> |
|             | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                     | 4.78  | ยกระดับแผนงานโครงสร้างพื้นฐาน และบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมุ่งเน้นการนำเครื่องมือ/เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการสำรวจท่อรั่ว และซ่อมบำรุง เพื่อลดอัตราการน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย พร้อมทั้งสื่อสารทิศทาง/แนวทางและผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                |
|             | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                                 | 4.78  | ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการบริหาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| มิติ                  | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                       | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                                                                                                    |       | จัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                       | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                          | 4.78  | ควรจัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานการใช้ทรัพยากรและแนวทางในการวางท่อประปา การคืนสภาพถนน/ทางเท้า ร่วมกันระหว่างประปา ไฟฟ้า โทรคมนาคม กรมทางหลวง และกรมทางหลวงชนบท เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ และลดผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน                                                                                                                                                       |
|                       | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                                                                                     | 4.78  | ควรเร่งยกระดับกระบวนการผลิตและกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำที่รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงความมั่นคงและเพียงพอของแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความปลอดภัยของน้ำประปาที่จ่ายให้แก่ประชาชน                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ความ<br/>กังวล</b> | การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการผลิตน้ำประปา และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม | 4.78  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยกระดับแผนบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบและแผนการลงทุนเพื่อความยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการแรงดันน้ำที่เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงพิจารณาจัดหาแหล่งน้ำสำรองเป็นของตนเอง</li> <li>- บูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบ</li> </ul> |

| มิติ | ประเด็นสำคัญ                                                                              | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                 | 4.78  | ยกระดับแผนงานโครงสร้างพื้นฐาน และบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมุ่งเน้นการนำเครื่องมือ/เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการสำรวจท่อรั่ว และซ่อมบำรุง เพื่อลดอัตราการน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย พร้อมทั้งสื่อสารทิศทาง/แนวทาง และผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง |
|      | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร            | 4.78  | ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร                                                                                                                                                         |
|      | การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ | 4.78  | ควรจัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานการใช้ทรัพยากร และแนวทางในการวางท่อประปา การคืนสภาพถนน/ทางเท้า ร่วมกันระหว่างประปา ไฟฟ้า โทรคมนาคม กรมทางหลวง และกรมทางหลวงชนบท เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ และลดผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน     |
|      | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย และสามารถดื่มได้                                            | 4.78  | ควรพิจารณายกระดับกระบวนการผลิต และกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำที่รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงความมั่นคงและเพียงพอของแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความปลอดภัยของน้ำประปาที่จ่ายให้แก่ประชาชน                                                                          |

| มิติ          | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความเชื่อมั่น | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ | 3.22  | ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา |
| ความพึงพอใจ   | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร                                                            | 3.89  | ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร                |

## กลุ่ม 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 95

ตารางที่ 95 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                              | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ความต้องการ</b> | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ | 4.47  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยกระดับแผนงานโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมุ่งเน้นการนำเครื่องมือ/เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการสำรวจท่อรั่ว และซ่อมบำรุง เพื่อลดอัตราการน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย พร้อมทั้งสื่อสารทิศทาง/แนวทาง และผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ควรจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและน้ำสูญเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ul> |
| <b>ความคาดหวัง</b> | คุณภาพน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย และสามารถดื่มได้                            | 4.17  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรพิจารณายกระดับกระบวนการผลิต และกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำที่รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงความมั่นคงและเพียงพอของแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความปลอดภัยของน้ำประปาที่จ่ายให้แก่ประชาชน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| มิติ                      | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                                                                                          |       | - บูรณาการความร่วมมือ และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อร่วมกับบริหารจัดการทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ความ<br/>กังวล</b>     | การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                | 3.69  | <p>- ยกระดับแผนงานโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมุ่งเน้นการนำเครื่องมือ/เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการสำรวจท่อรั่ว และซ่อมบำรุง เพื่อลดอัตราการน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย พร้อมทั้งสื่อสารทิศทาง/แนวทาง และผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- ควรจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและน้ำสูญเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> |
| <b>ความ<br/>เชื่อมั่น</b> | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ | 3.39  | <p>- ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา</p> <p>- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม และผลการดำเนินงานที่ กปน. ได้ดำเนินการคิดค้น พัฒนา และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุง</p>                                                                                                                                                                        |

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                             |       | รักษาระบบประปาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความเชื่อมั่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ความพึงพอใจ</b> | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ | 3.83  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม และผลการดำเนินงานที่ กปน. ได้ดำเนินการคิดค้น พัฒนา และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความเชื่อมั่น และสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด</li> </ul> |

### กลุ่ม 3 สื่อมวลชน

กลุ่มสื่อมวลชน มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 96

ตารางที่ 96 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มสื่อมวลชน

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้   | กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างมืออาชีพ | 3.81  | ควรจัดกิจกรรมเชิญชวนสื่อมวลชนเข้าเยี่ยมชมโรงงาน ท่อส่งและระบบประปา เพื่อสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม และผลการดำเนินงานที่ กปน. ได้ดำเนินการคิดค้น พัฒนา และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กลุ่มต่าง ๆ ได้รับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทั่วถึง |
| ความต้องการ | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                              | 4.31  | ดำเนินการเผยแพร่คู่มือ/แนวทาง/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ใช้ยึดถือปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงคู่มือการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ ที่มีการระบุขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์และช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ของ กปน. ที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้งสื่อสารและสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับรู้รับทราบ                        |
| ความคาดหวัง | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ                                              | 4.22  | ควรวางแผนการสื่อสารเชิงรุก และจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก รวมทั้งพัฒนาช่องทางและรูปแบบการสื่อสารของ                                                                                                                                                                                                                                                              |



| มิติ                      | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | ผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์<br>น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       | กปน. ให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย และ<br>เข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ความ<br/>กังวล</b>     | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอน<br>และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือ<br>การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3.25  | ดำเนินการเผยแพร่คู่มือ/แนวทาง/ขั้นตอน<br>การปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ใช้ยึดถือปฏิบัติ<br>อยู่ในปัจจุบัน รวมถึงคู่มือการให้บริการ<br>ประชาชน/ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ ที่มี<br>การระบุขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน<br>ไว้อย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์และช่องทาง<br>การสื่อสารอื่น ๆ ของ กปน. ที่สามารถ<br>เข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้งสื่อสารและสร้าง<br>ความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม<br>ได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง |
| <b>ความ<br/>เชื่อมั่น</b> | กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด<br>ผลกระทบจากการดำเนินงานที่<br>ก่อให้เกิดปัญหาภัยกับสังคมและ<br>สิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ<br>กปน. ได้รับการรับรองมาตรฐาน<br>การจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000<br>และมีการซักซ้อมดับเพลิงและ<br>อุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบ<br>โรงงานผลิตน้ำ และมีการดำเนินการ<br>ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก<br>การปฏิบัติงานของ กปน. อย่าง<br>รวดเร็ว เหมาะสม | 4.08  | - ควรจัดกิจกรรมเชิญชวนสื่อมวลชนเข้า<br>เยี่ยมชมโรงงานผลิตน้ำของ กปน. และเข้า<br>ร่วมกิจกรรม CSR ที่ กปน. จัดขึ้น เพื่อ<br>สร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้แก่<br>สื่อมวลชน<br>- เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล<br>ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย และผล<br>การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ<br>สังคมและสิ่งแวดล้อมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>รับรู้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทาง<br>การสื่อสารต่าง ๆ ของ กปน.                |
| <b>ความ<br/>พึงพอใจ</b>   | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ<br>เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และ<br>ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3.72  | ควรวางแผนการสื่อสารเชิงรุก และจัดสรร<br>งบประมาณในการดำเนินโครงการ/<br>กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก รวมทั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| มิติ | ประเด็นสำคัญ                                                      | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | ผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์<br>น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน |       | พัฒนาช่องทางและรูปแบบการสื่อสารของ<br>กปน. ให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย และ<br>เข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม |

#### กลุ่ม 4 พันธมิตร

กลุ่มพันธมิตร มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 97

ตารางที่ 97 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มพันธมิตร

| มิติ      | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้ | กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บท ด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้งโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 3.63  | เพิ่มความถี่ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทาง และผลการดำเนินงานของ กปน. ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย                                                                                                         |
|           | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                                             | 3.63  | ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์ เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วม |

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                                                | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                             |       | และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ความต้องการ</b> | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                 | 4.31  | ดำเนินการเผยแพร่คู่มือ/แนวทาง/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ใช้ยึดถือปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงคู่มือการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ ที่มีกระบวนการขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์และช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ของ กปน. ที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้งสื่อสารและสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง |
| <b>ความคาดหวัง</b> | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 3.82  | เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายและสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อรองรับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม                                                                                                                         |
| <b>ความกังวล</b>   | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 2.71  | เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายและสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อรองรับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม                                                                                                                         |

| มิติ                 | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                 | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ความเชื่อมั่น</b> | กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพเหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ | 3.65  | ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่สามารถกระจายข่าวสารได้ในวงกว้างอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่เกิดภาวะวิกฤตต่าง ๆ ควรเพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| <b>ความพึงพอใจ</b>   | กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                      | 3.81  | ควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการงานที่สำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                     |

กลุ่ม 5 นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ

นักเคลื่อนไหว, องค์กรอิสระ, ภาคประชาสังคม, นักวิชาการ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 98

ตารางที่ 98 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                            | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้   | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                | 3.67  | ควรวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานภายใต้แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้                                                                                       |
|             | กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น | 3.67  | ควรวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย พร้อมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้ในการทบทวน/ปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของ กปน. ให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย |
| ความต้องการ | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                             | 5.00  | เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายและสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อรองรับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม                                                                            |

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 5.00  | ควรพิจารณาระบบเทคโนโลยี/นวัตกรรม เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้ทุกกระบวนการมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                                                                       |
|             | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน | 5.00  | ควรวางแผนการสื่อสารเชิงรุก และจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก รวมทั้งพัฒนาช่องทางและรูปแบบการสื่อสารของ กปน. ให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม |
| ความคาดหวัง | ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | 5.00  | เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลาย และสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อรองรับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม       |
|             | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                      | 5.00  | ควรพิจารณาระบบเทคโนโลยี/นวัตกรรม เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้ทุกกระบวนการมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                                                                       |
|             | การวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ                                                              | 5.00  | ควรวางแผนการสื่อสารเชิงรุก และจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุก รวมทั้งพัฒนาช่องทาง                                                                                                                                                                |

| มิติ              | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                 | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | ผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์<br>น้ำอย่างครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน                                                                                                                            |       | และรูปแบบการสื่อสารของ กปน. ให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม                                                                                                                                                                                                                      |
| ความ<br>กังวล     | กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริม<br>การทำงานให้มี ประสิทธิภาพ<br>รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                                                  | 4.75  | ควรพิจารณาระบบเทคโนโลยี/นวัตกรรม<br>เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการกำกับดูแล<br>กิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้ทุกกระบวนการ<br>มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็น<br>ธรรม                                                                                                                                                                                                               |
| ความ<br>เชื่อมั่น | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้าน<br>เทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำ<br>แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการ<br>ภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยี<br>ดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้ | 4.00  | ควรวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรม<br>ที่มุ่งเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามา<br>มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้าน<br>เทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์<br>ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานภายใต้แผน<br>แม่บทและแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยี<br>ดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้                                                                                                   |
|                   | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>เข้ามามีบทบาทในการกำหนด<br>นโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น<br>การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง)<br>แผนวิสาหกิจ กปน.                                           | 4.00  | ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้<br>มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น หรือ<br>ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วม<br>ในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ<br>กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์<br>เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบ<br>เกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วม<br>และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผล<br>การดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น |
|                   | กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา<br>แลกเปลี่ยน ข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก                                                                                                                             | 4.00  | ควรพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ที่<br>มุ่งเน้นการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้<br>เกี่ยวกับระบบประปาที่เป็นประโยชน์ต่อ                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                                | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                           |       | ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยความรู้ความสามารถและศักยภาพของบุคลากรภายในของ กปน. พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางในการถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนองค์ความรู้หรือข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เพื่อเป็นศูนย์กลางหรือแหล่งรวบรวมสารสนเทศสำคัญด้านการประปา และประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างต่อไป                                                                                       |
| <b>ความพึงพอใจ</b> | การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน | 4.00  | ดำเนินการเผยแพร่คู่มือ/แนวทาง/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ใช้ยึดถือปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงคู่มือการให้บริการประชาชน/ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ ที่มีการระบุขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์และช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ของ กปน. ที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย พร้อมทั้งสื่อสารและสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง |



## กลุ่ม 6 คู่ค้า

กลุ่มคู่ค้า มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 99

ตารางที่ 99 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มคู่ค้า

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                   | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้   | กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ | 4.14  | ควรพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มุ่งเน้นการสร้าง/พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบประปาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยความรู้ความสามารถและศักยภาพของบุคลากรภายในของ กปน. พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางในการถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนองค์ความรู้หรือข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เพื่อเป็นศูนย์กลางหรือแหล่งรวบรวมสารสนเทศสำคัญด้านการประปา และประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างต่อไป |
| ความต้องการ | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                            | 4.54  | ควรดำเนินการทบทวนกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณและนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้มีความรวดเร็ว รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                       |
| ความคาดหวัง | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                            | 4.58  | ควรดำเนินการทบทวนกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณและนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้มีความรวดเร็ว รวมทั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| มิติ          | ประเด็นสำคัญ                                        | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|-----------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                     |       | จัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ความ<br>กังวล | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | 3.30  | <p>- ควรดำเนินการทบทวนกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณและนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้มีความรวดเร็ว รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>- ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการเบิกจ่ายงบประมาณของ กปน. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย หรือจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายงบประมาณฉบับคู่ค้า เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและคู่ค้า</p> <p>- สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลังจาก กปน. ได้ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบเพื่อลดความกังวล สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อไป</p> |

| มิติ              | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                            | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความ<br>เชื่อมั่น | กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและนโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและนโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม เป็นต้น | 4.29  | ควรวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย พร้อมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้ในการทบทวน/ปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของ กปน. ให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย                                                                                                                                                                                      |
| ความ<br>พึงพอใจ   | กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                     | 3.89  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการเบิกจ่ายงบประมาณของ กปน. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย หรือจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายงบประมาณฉบับคู่ค้า เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและคู่ค้า</li> <li>- สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลังจาก กปน. ได้ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบเพื่อลดความกังวล สร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อไป</li> </ul> |

## กลุ่ม 7 ชุมชนและสังคม

กลุ่มชุมชนและสังคม ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 100

ตารางที่ 100 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มชุมชนและสังคม

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การรับรู้</b>   | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้ | 3.54  | ควรวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานภายใต้แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ความต้องการ</b> | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร       | 4.62  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรพิจารณาขยายผลการดำเนินโครงการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจรไปยังประชาชนและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากความเชี่ยวชาญของบุคลากรของ กปน. มาถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกได้รับรู้รับทราบ เพื่อต่อยอดภาพลักษณ์การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปาอย่างครบวงจร</li> <li>- ควรพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้และช่องทางการถ่ายทอดความรู้ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านทรัพยากรน้ำและระบบประปาได้โดยง่าย เพื่อรองรับความต้องการและ</li> </ul> |

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                       | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                    |       | ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มมากขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ความคาดหวัง</b> | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร | 4.62  | <p>- ควรพิจารณาขยายผลการดำเนินโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจรไปยังประชาชนและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากความเชี่ยวชาญของบุคลากรของ กปน. มาถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกได้รับรู้รับทราบ เพื่อตอกย้ำภาพลักษณ์การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปาอย่างครบวงจร</p> <p>- ควรพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ และช่องทางการถ่ายทอดความรู้ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านทรัพยากรน้ำและระบบประปาได้โดยง่าย เพื่อรองรับความต้องการและความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มมากขึ้น</p> |
| <b>ความกังวล</b>   | การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจร | 2.16  | <p>- ควรพิจารณาขยายผลการดำเนินโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่มคุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างครบวงจรไปยังประชาชนและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากความเชี่ยวชาญของบุคลากร</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| มิติ                 | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                         | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                      |       | <p>ของ กปน. มาถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายนอก ได้รับรู้รับทราบ เพื่อต่อยอดภาพลักษณ์การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปอย่างครบวงจร</p> <p>- ควรพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้และช่องทางการถ่ายทอดความรู้ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านทรัพยากรน้ำและระบบประปาได้โดยง่าย เพื่อรองรับความต้องการและความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มมากขึ้น</p> |
| <b>ความเชื่อมั่น</b> | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน. | 3.88  | <p>ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วมและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น</p>                      |
| <b>ความพึงพอใจ</b>   | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน. | 3.89  | <p>ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วมและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น</p>                     |

## กลุ่ม 8 ลูกค้า

กลุ่มลูกค้า มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 101

ตารางที่ 101 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มลูกค้า

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                             | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้   | กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้ | 3.44  | ควรวางแผนจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานภายใต้แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้                                                                                             |
|             | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                     | 3.44  | ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วม และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น |
| ความต้องการ | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                                                      | 4.41  | ควรเร่งยกระดับกระบวนการผลิตและกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ และยกระดับการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการแรงดันน้ำให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งานในทุกรูปแบบ เพื่อรองรับความต้องการในการใช้น้ำประปาตลอด 24 ชั่วโมง ของลูกค้าและประชาชน อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกค้าและประชาชนต่อไป และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน         |

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                        | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความคาดหวัง | การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                  | 4.39  | <p>- ควรพิจารณากระบวนการควบคุมติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างอย่างเป็นระบบ เพื่อควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการเข้าซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาแบบเชิงรุกในพื้นที่นั้น ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างเครือข่ายประชาชนเพื่อร่วมกันตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ อันเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์การดำเนินงานของ กปน. ที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>- ควรพิจารณาพัฒนาช่องทาง/ระบบ/โครงการ/กิจกรรมในการรับฟังความคิดเห็น รวมถึงการลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนในพื้นที่ที่ต้องดำเนินการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาทั้งก่อนและหลังดำเนินการ เพื่อรวมถึงลดอุปสรรคและความไม่พึงพอใจที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบในการดำเนินงานดังกล่าว และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและประชาชน</p> |
|             | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง | 4.39  | ควรเร่งยกระดับกระบวนการผลิตและกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ และยกระดับการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการแรงดันน้ำให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งานในทุกรูปแบบ เพื่อรองรับความต้องการในการใช้น้ำประปาตลอด 24 ชั่วโมง ของลูกค้าและประชาชน อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| มิติ                      | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                         | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                                                                                      |       | ให้แก่ลูกค้าและประชาชนต่อไป และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ความ<br/>กังวล</b>     | การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมีแรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                  | 2.52  | ควรเร่งยกระดับกระบวนการผลิตและกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำ และยกระดับการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการแรงดันน้ำให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งานในทุกรูปแบบ เพื่อรองรับความต้องการในการใช้น้ำประปาตลอด 24 ชั่วโมง ของลูกค้าและประชาชน อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกค้าและประชาชนต่อไป และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน         |
| <b>ความ<br/>เชื่อมั่น</b> | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน. | 3.69  | ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วม และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น |
| <b>ความ<br/>พึงพอใจ</b>   | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน. | 4.04  | ควรเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม/ช่องทางการมีส่วนร่วม และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางและผลการดำเนินงานของ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น |

## กลุ่ม 9 พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปน. ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 102

ตารางที่ 102 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

| มิติ        | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                          | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับรู้   | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน. | 3.80  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนขององค์กรให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำแผน พร้อมทั้งเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. และร่วมขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> <li>- พัฒนากลไกการสื่อสารภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับชั้นมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารถ่ายทอดทิศทางให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ รับทราบข้อมูลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของ กปน. พร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร</li> </ul> |
| ความต้องการ | การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                            | 4.10  | ควรดำเนินการสำรวจความต้องการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกปีงบประมาณ พร้อมทั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| มิติ                 | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                  | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                                                                                               |       | สื่อสาร/ชี้แจง สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทาง นโยบาย และงบประมาณในการจัดสรรเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานให้รับรู้รับทราบโดยทั่วกัน                                                                                                                                          |
| <b>ความคาดหวัง</b>   | การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                                                                                                    | 4.07  | ควรดำเนินการสำรวจความต้องการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกปีงบประมาณ พร้อมทั้งสื่อสาร/ชี้แจง สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทาง นโยบาย และงบประมาณในการจัดสรรเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานให้รับรู้รับทราบโดยทั่วกัน |
| <b>ความกังวล</b>     | กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาท่อแตก/ท่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาด้านน้ำสูญเสีย เป็นต้น | 3.49  | ควรยกระดับกระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอกให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรักษาสมรรถนะหลักขององค์กรในการเป็นผู้ผลิตและให้บริการน้ำประปาอย่างครบวงจรที่มีความเชี่ยวชาญสูงมาอย่างยาวนาน                                                                                          |
| <b>ความเชื่อมั่น</b> | กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                          | 3.85  | - ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนขององค์กรให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำแผน พร้อมทั้งเพิ่มกิจกรรม/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ได้                                                          |

| มิติ               | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                   | คะแนน | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                                                                |       | <p>แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของ กปน. และร่วมขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>- พัฒนากลไกการสื่อสารภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับชั้นมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารถ่ายทอดทิศทางให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ รับทราบข้อมูลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของ กปน. พร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร</p> |
| <b>ความพึงพอใจ</b> | กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะหลัก เช่น การค้นหาท่อแตก/ท่อรั่ว เพื่อแก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น | 3.72  | ควรยกระดับกระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากรภายนอกให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อรักษาสมรรถนะหลักขององค์กรในการเป็นผู้ผลิตและให้บริการน้ำประปาอย่างครบวงจรที่มีความเชี่ยวชาญสูงมาอย่างยาวนาน                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อให้ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายใน 1 ปี

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม มีข้อเสนอแนะเพื่อให้ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายใน 1 ปี โดยจำแนกตามลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 103

ตารางที่ 103 ข้อเสนอแนะเพื่อให้ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายใน 1 ปี

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย              | ลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้นภาครัฐ | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรยกระดับแผนบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ และแผนการลงทุนเพื่อความยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงด้านแหล่งน้ำ และการบริหารจัดการแรงดันน้ำที่เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงพิจารณาการจัดการแหล่งน้ำสำรองเป็นของตนเอง เพื่อรองรับความต้องการในการใช้น้ำประปาที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต</li> <li>- ควรยกระดับแผนงานโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมุ่งเน้นการนำเครื่องมือ/เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการสำรวจท่อรั่ว และซ่อมบำรุงเพื่อลดอัตราการสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย</li> <li>- ควรเร่งยกระดับกระบวนการผลิต และกระบวนการควบคุมคุณภาพน้ำที่รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงความมั่นคงและเพียงพอของแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและ</li> </ul> |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย             | ลำดับความสำคัญของประเด็น<br>ความต้องการและความคาดหวังที่<br>กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                                                   | ความปลอดภัยของน้ำประปาที่จ่าย<br>ให้แก่ประชาชน                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน<br>เชิงภารกิจ | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                   | - ควรเร่งแก้ไขปัญหาแรงดันน้ำที่ไม่<br>เพียงพอต่อการใช้งานของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย เนื่องจากส่งผลกระทบต่อ<br>คุณภาพชีวิต                                                                                                                                                                                              |
| สื่อมวลชน                             | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                   | - ควรยกระดับกระบวนการผลิตและ<br>กระบวนการควบคุมคุณภาพ<br>น้ำประปาให้มีเสถียรภาพ เพื่อความ<br>ต่อเนื่องในการให้บริการน้ำประปา<br>แก่ประชาชน<br>- กปน. ควรจัดโครงการ/กิจกรรมลง<br>พื้นที่เพื่อสำรวจและรับฟังปัญหา/<br>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของ<br>ประชาชน เพื่อนำไปพัฒนา<br>การดำเนินงานและการให้บริการให้<br>ดียิ่งขึ้น |
|                                       | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                   | - ควรเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องแรงดันน้ำ<br>เนื่องจากประชาชนต้องเผชิญปัญหา<br>น้ำประปาไหลอ่อนในหลายพื้นที่                                                                                                                                                                                                                    |
| พันธมิตร                              | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                   | - เร่งปรับปรุงแรงดันน้ำให้เพียงพอ<br>ต่อการใช้งาน<br>- เร่งซ่อมแซมและปรับปรุงท่อประปา<br>เพื่อแก้ไขปัญหาสูญเสียน้ำ<br>- มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ<br>ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก<br>ในการรับชำระเงิน การส่งใบเสร็จ<br>ค่าน้ำประปา เป็นต้น                                                                      |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                    | ลำดับความสำคัญของประเด็น<br>ความต้องการและความคาดหวังที่<br>กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี   | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| นักเคลื่อนไหว, องค์กร<br>อิสระ, ภาคประชาสังคม,<br>นักวิชาการ | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                     | - ควรปรับปรุงแรงดันน้ำให้เป็นไปตามมาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                             |
| คู่ค้า                                                       | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่<br>สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                       | - ควรนำเทคโนโลยี/นวัตกรรมเข้ามาพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่ควรดำเนินการทบทวนและปรับปรุงโดยเร่งด่วน                                                                                                                         |
| ชุมชนและสังคม                                                | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                     | - ดำเนินการแก้ไขแรงดันน้ำให้มีความสม่ำเสมอ                                                                                                                                                                                                                            |
| ลูกค้า                                                       | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                     | - ดำเนินควบคุมคุณภาพน้ำและเร่งแก้ไขแรงดันน้ำให้มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อความต้องการในการใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพตลอด 24 ชั่วโมง                                                                                                                                       |
| พนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงาน                                  | การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและ<br>ผู้ปฏิบัติงานทุกปี เพื่อการวางแผนจัดสรร<br>สวัสดิการอย่างเป็นธรรม | - ควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน และนำผลสำรวจดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการทบทวน/ปรับปรุงสวัสดิการให้เป็นปัจจุบันเพื่อสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง |

## ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.  
ปีงบประมาณ 2566



**แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการปราบปรามคอร์รัปชัน (กปน.) ปีงบประมาณ 2566**

(กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ)

**วัตถุประสงค์**

บริษัท ปีเอ็มจีฯ 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                  | ระบุชื่อองค์กร ...                                                                                                                                                                                     |
| 2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล | <input type="radio"/> ผู้บริหารระดับสูง<br><input type="radio"/> ผู้บริหารระดับกลาง<br><input type="radio"/> ผู้เชี่ยวชาญ<br><input type="radio"/> ระดับปฏิบัติการ<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ... |
| 3. ระดับการศึกษา               | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า<br><input type="radio"/> ปริญญาโท<br><input type="radio"/> ปริญญาเอก<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...        |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไมเกี่ยวข้องกับกระดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |               |             |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |               |             |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |               |             |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |               |             |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |               |             |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |               |             |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |               |             |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอึดยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |               |             |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |               |             |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |               |             |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                     | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความ<br>กังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                  | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)         | (1-5)           |
| 1. การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ<br>อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา<br>และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไข<br>ปัญหาลิ้มความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม |                 |                 |               |                 |
| 2. การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ<br>และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                                  |                 |                 |               |                 |
| 3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน<br>เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ<br>องค์กร                                                                         |                 |                 |               |                 |
| 4. การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยน<br>ข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                             |                 |                 |               |                 |
| 5. การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไป<br>ด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                        |                 |                 |               |                 |
| 6. คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และ<br>สามารถดื่มได้                                                                                                           |                 |                 |               |                 |



#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะอุทกภัย/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

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

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566

(กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ)

วัตถุประสงค์

บริษัท ปีเอ็มจีฯ 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                  | ระบุชื่อองค์กร ...                                                                                                                                                                                     |
| 2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล | <input type="radio"/> ผู้บริหารระดับสูง<br><input type="radio"/> ผู้บริหารระดับกลาง<br><input type="radio"/> ผู้เชี่ยวชาญ<br><input type="radio"/> ระดับปฏิบัติการ<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ... |
| 3. ระดับการศึกษา               | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า<br><input type="radio"/> ปริญญาโท<br><input type="radio"/> ปริญญาเอก<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...        |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่วัดเกี่ยวกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |               |             |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |               |             |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |               |             |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |               |             |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |               |             |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |                   |                 |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |                   |                 |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |                   |                 |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |



### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                     | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                  | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. การวางแผนและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ<br>อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการผลิตน้ำประปา<br>และการวางแผนการลงทุนเชิงรุก เพื่อแก้ไข<br>ปัญหาลิ้มความเค็มอย่างเป็นรูปธรรม |                 |                 |           |                 |
| 2. การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ<br>และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                                                                                  |                 |                 |           |                 |
| 3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน<br>เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ<br>องค์กร                                                                         |                 |                 |           |                 |
| 4. การวางแผน ประสานงาน แลกเปลี่ยน<br>ข้อมูลและดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ                                                             |                 |                 |           |                 |
| 5. การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไป<br>ด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                        |                 |                 |           |                 |
| 6. คุณภาพน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และ<br>สามารถดื่มได้                                                                                                           |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                | คำตอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. สิ่งที่ท่านต้องการได้จาก กปน. โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                                                                     |       |
| 2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ |       |
| 3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เต็มที่ได้ดียิ่งขึ้น โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                   |       |

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566

(กลุ่มสื่อมวลชน)

วัตถุประสงค์

บริษัท ปีเอ็มจีฯ 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                  | ระบุชื่อองค์กร ...                                                                                                                                                                                     |
| 2. ประเภทสื่อ                  | <input type="radio"/> หนังสือพิมพ์<br><input type="radio"/> วิทยุ<br><input type="radio"/> โทรทัศน์<br><input type="radio"/> เว็บไซต์ข่าวออนไลน์<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...                   |
| 3. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล | <input type="radio"/> ผู้บริหารระดับสูง<br><input type="radio"/> ผู้บริหารระดับกลาง<br><input type="radio"/> ผู้เชี่ยวชาญ<br><input type="radio"/> ระดับปฏิบัติการ<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ... |
| 4. ระดับการศึกษา               | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า<br><input type="radio"/> ปริญญาโท<br><input type="radio"/> ปริญญาเอก<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...        |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มสื่อมวลชน

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น  
1 = น้อยที่สุด      2 = น้อย      3 = ปานกลาง      4 = มาก      5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |               |             |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |               |             |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |               |             |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |               |             |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |               |             |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |



| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มสื่อมวลชน

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                   | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                |                 |                 |           |                 |
| 2. กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                        |                 |                 |           |                 |
| 3. การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริม การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็น ปัจจุบัน |                 |                 |           |                 |
| 4. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                                |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                | คำตอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจาก กปน. โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                                                                  |       |
| 2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ |       |
| 3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เต็มที่ได้ดียิ่งขึ้น โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                   |       |

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการปราบปรามคอร์รัปชัน (กปน.) ปีงบประมาณ 2566

(กลุ่มพันธมิตร)

วัตถุประสงค์

บริษัท พีเอ็มจีฯ 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. ชื่อบริษัท                                     | ระบุชื่อบริษัท ...                                                                                                                                                               |
| 2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล                    | <input type="radio"/> ระดับปฏิบัติการ<br><input type="radio"/> ผู้จัดการ<br><input type="radio"/> ผู้บริหารระดับสูง<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...                          |
| 3. ระยะเวลาที่องค์กรของท่าน ดำเนินการร่วมกับ กปน. | <input type="radio"/> ไม่เกิน 1 ปี<br><input type="radio"/> 1 - 3 ปี<br><input type="radio"/> 4 - 7 ปี<br><input type="radio"/> 8 - 10 ปี<br><input type="radio"/> มากกว่า 10 ปี |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มพันธมิตร

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไมเกี่ยวข้องกับกระดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น  
1 = น้อยที่สุด      2 = น้อย      3 = ปานกลาง      4 = มาก      5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |                   |                 |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |                   |                 |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |                   |                 |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |                   |                 |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |



| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มพันธมิตร

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                   | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                |                 |                 |           |                 |
| 2. กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                        |                 |                 |           |                 |
| 3. การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริม การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็น ปัจจุบัน |                 |                 |           |                 |
| 4. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                                |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

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

**แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการปราบปรามวงจรหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566**

(กลุ่มนักเรียนเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ)

**วัตถุประสงค์**

บริษัท พีเอ็มจีฯ 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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียนเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ**

| ประเด็นคำถาม                  | คำตอบ                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | <input type="radio"/> กลุ่มนักเรียนเคลื่อนไหว<br><input type="radio"/> องค์กรอิสระ<br><input type="radio"/> ภาคประชาสังคม<br><input type="radio"/> นักวิชาการ                         |
| 2. ระดับการศึกษา              | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรีโท<br><input type="radio"/> ปริญญาเอก<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ... |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์การอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่มีเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |               |             |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |               |             |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |               |             |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |               |             |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |               |             |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |



| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |               |             |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |               |             |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |               |             |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |               |             |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |               |             |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มนักเรียนโอนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ  
คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                   | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                |                 |                 |           |                 |
| 2. กปน. มีระบบเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม                                                                        |                 |                 |           |                 |
| 3. การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และส่งเสริม การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานการณ์น้ำอย่างครอบคลุม และเป็น ปัจจุบัน |                 |                 |           |                 |
| 4. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน                                                                                |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะอุทกภัย/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

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

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566

(กลุ่มลูกค้า)

วัตถุประสงค์

บริษัท พีเอ็มจีฯ 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. ชื่อองค์กร                  | ระบุชื่อองค์กร ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล | <input type="radio"/> เจ้าของกิจการ<br><input type="radio"/> ผู้บริหาร/ผู้จัดการ<br><input type="radio"/> พนักงาน<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. ระดับการศึกษา               | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า<br><input type="radio"/> ปริญญาโท<br><input type="radio"/> ปริญญาเอก<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. ลักษณะธุรกิจ                | <input type="radio"/> วัสดุก่อสร้าง<br><input type="radio"/> วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร<br><input type="radio"/> สื่อและสิ่งพิมพ์<br><input type="radio"/> อาหารและเครื่องดื่ม<br><input type="radio"/> อุปกรณ์สำนักงาน<br><input type="radio"/> รับเหมาก่อสร้างวางท่อ<br><input type="radio"/> ปีโตรเคมี และเคมีภัณฑ์<br><input type="radio"/> ขนส่งและโลจิสติกส์<br><input type="radio"/> บรรจุภัณฑ์<br><input type="radio"/> เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร<br><input type="radio"/> ที่ปรึกษา |

| ประเด็นคำถาม                                        | คำตอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | <input type="radio"/> อื่น ๆ ...                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. ระยะเวลาที่องค์กรของท่านดำเนินการร่วมกับ กปน.    | <input type="radio"/> ไม่เกิน 1 ปี<br><input type="radio"/> 1 - 3 ปี<br><input type="radio"/> 4 - 7 ปี<br><input type="radio"/> 8 - 10 ปี<br><input type="radio"/> มากกว่า 10 ปี                                                                                                                 |
| 6. มูลค่าของธุรกิจที่องค์กรท่านมีร่วมกับ กปน. ต่อปี | <input type="radio"/> ไม่เกิน 100,000 บาท<br><input type="radio"/> 100,001 - 500,000 บาท<br><input type="radio"/> 500,001 - 1,000,000 บาท<br><input type="radio"/> 1,000,001 - 5,000,000 บาท<br><input type="radio"/> 5,000,001 - 10,000,000 บาท<br><input type="radio"/> มากกว่า 10,000,000 บาท |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มคู่ค้า

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่มีเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |



| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |               |             |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |               |             |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |               |             |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |               |             |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |               |             |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอึดยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มคู่ค้า

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                      | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                   | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดราคากลาง เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับราคาตลาด หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย                      |                 |                 |           |                 |
| 2. กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ                                                                                                           |                 |                 |           |                 |
| 3. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น |                 |                 |           |                 |
| 4. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน                                                                                             |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                | คำตอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจาก กปน. โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                                                                  |       |
| 2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ |       |
| 3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เต็มที่ได้ดียิ่งขึ้น โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                   |       |

**แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566**

(กลุ่มชุมชนและสังคม)

**วัตถุประสงค์**

บริษัท พีเอ็มจีฯ 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/วัด | ระบุชื่อชุมชน/โรงเรียน/วัด ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. พื้นที่ตั้ง            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ รอบโรงงานผลิตน้ำ</li> <li>○ รอบพื้นที่ให้บริการของการประปา (สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง)</li> <li>○ ชุมชนต้นน้ำตะวันออก (ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบสำแล จ.ปทุมธานี ขึ้นไป จนถึงต้นน้ำ)</li> <li>○ ชุมชนต้นน้ำตะวันตก (ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ขึ้นไป จนถึงต้นน้ำ)</li> <li>○ ชุมชนปลายน้ำตะวันออก (ลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบสำแล จ.ปทุมธานี ลงไปตลอดแนวแม่น้ำเจ้าพระยา)</li> <li>○ ชุมชนปลายน้ำตะวันตก (ลุ่มน้ำแม่กลอง ตั้งแต่จุดรับน้ำดิบท่าม่วง จ.กาญจนบุรี)</li> <li>○ ริมคลองตะวันตกตอนบน เขต 1-3 และตอนล่าง</li> <li>○ ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำตะวันออก (ตั้งแต่โรงงานผลิตน้ำสามเสน - โรงงานผลิตน้ำบางเขน ถึงจุดรับน้ำดิบสำแล)</li> <li>○ ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำตะวันตก (ตั้งแต่โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ - สถานีสูบน้ำดิบบางเลน ถึงจุดรับน้ำดิบท่าม่วง)</li> <li>○ อื่น ๆ ...</li> </ul> |
| 3. สถานที่ในชุมชน         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ผู้ใหญ่บ้าน</li> <li>○ กำนัน</li> <li>○ ประธานชุมชน</li> <li>○ สมาชิกชุมชน/ลูกบ้าน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| ประเด็นคำถาม                 | คำตอบ                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <input type="radio"/> อื่น ๆ ...                                                                                                                                                                |
| 4. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ | <input type="radio"/> 1 - 3 ปี<br><input type="radio"/> 4 - 7 ปี<br><input type="radio"/> 8 - 10 ปี<br><input type="radio"/> มากกว่า 10 ปี                                                      |
| 5. ระดับการศึกษา             | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี<br><input type="radio"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า<br><input type="radio"/> ปริญญาโท<br><input type="radio"/> ปริญญาเอก<br><input type="radio"/> อื่น ๆ ... |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มชุมชนและสังคม

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |                   |                 |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |                   |                 |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |                   |                 |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |                   |                 |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอัธยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มชุมชนและสังคม

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                      | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความ<br>กังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                   | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)         | (1-5)           |
| 1. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม<br>และสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง                                                                                          |                 |                 |               |                 |
| 2. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กระบวนการ<br>ผลิตน้ำประปาคุณภาพสูง การผลิตน้ำดื่ม<br>คุณภาพสูง และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่าง<br>ครบวงจร |                 |                 |               |                 |



#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                | คำตอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจาก กปน. โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                                                                  |       |
| 2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ |       |
| 3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เต็มที่ได้ดียิ่งขึ้น โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                   |       |

แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการปราบปรามวงจรหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566

(กลุ่มลูกค้า)

วัตถุประสงค์

บริษัท พีเอ็มจีฯ 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 | <input type="radio"/> 1. Residential (R) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคโดยตรง ในที่พักอาศัย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2)<br><input type="radio"/> 2. Commercial (C) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงการค้าหรือในองค์กร<br><input type="radio"/> 3. Industrial (I) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรม |
| 2. ชื่อบริษัท   | ระบุชื่อบริษัท ...                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มลูกค้า

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไมเกี่ยวข้องกับกระดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น  
1 = น้อยที่สุด      2 = น้อย      3 = ปานกลาง      4 = มาก      5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |               |             |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |               |             |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |               |             |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |               |             |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |               |             |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |               |             |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอึดยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                    |               |           |               |             |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |               |             |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/ การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน เป็นต้น                                                                                   |               |           |               |             |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด ปัญหาทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก        |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |



### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มลูกค้า

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                 | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. การคืนพื้นที่หลังจากการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว                                                                                                                                                                                        |                 |                 |           |                 |
| 2. การจัดกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อพบปะลูกค้าอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                       |                 |                 |           |                 |
| 3. การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำ ปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่มีความถูกต้องต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน (Real Time)                                                                                                                                         |                 |                 |           |                 |
| 4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลายและครอบคลุมความต้องการของลูกค้า ตลอดจนมีการสื่อสารเชิงรุกที่ลูกค้าควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำ สถานะการซ่อมแซม/ปรับปรุง/วางท่อประปาหลังจากที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น |                 |                 |           |                 |
| 5. การควบคุม ติดตาม ประเมินผลงานก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง วางท่อประปาอย่างใกล้ชิด                                                                                                                                                                            |                 |                 |           |                 |
| 6. การให้บริการน้ำประปาคุณภาพสูง สะอาดปลอดภัย และสามารถดื่มได้ ตลอดจนมี                                                                                                                                                                                      |                 |                 |           |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                              | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                           | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| แรงดันน้ำที่เหมาะสมต่อการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง                            |                 |                 |           |                 |
| 7. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | แรงดันน้ำที่เพียงพอต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                                  |
|        | การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ                                                                                                                                                                                  |
|        | การจัดให้มีแหล่งน้ำสำรองที่เพียงพอต่อการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มีโครงการผันน้ำจากแหล่งน้ำฝั่งตะวันตกไปยังฝั่งตะวันออก มีอ่างเก็บน้ำสำรองสำหรับการผลิตน้ำประปาอย่างเพียงพอในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต |
|        | การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น                                                                                                                                                        |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                | คำตอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. สิ่งที่ท่านต้องการได้จาก กปน. โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                                                                     |       |
| 2. ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ กปน. มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนในอนาคต โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ |       |
| 3. ท่านต้องการให้ กปน. ดำเนินการด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ กปน. เต็มที่ได้ดียิ่งขึ้น โปรดอธิบายเหตุผลประกอบ                   |       |

**แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการปราบปรามวงจรหลวง (กปน.) ปีงบประมาณ 2566**

(กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน)

**วัตถุประสงค์**

บริษัท พีเอ็มจีฯ 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      | ระบุชื่อ-สกุล และ หน่วยงาน ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. สายงาน                      | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ผู้ว่าการ</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (บริหาร)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (การเงิน)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (ผลิตน้ำ)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)</li> <li><input type="radio"/> รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีดิจิทัล)</li> </ul> |
| 3. ระดับตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> พนักงานระดับ 8-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา</li> <li><input type="radio"/> พนักงานระดับ 8-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า</li> <li><input type="radio"/> พนักงานระดับ 6-7 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา</li> <li><input type="radio"/> พนักงานระดับ 6-7 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า</li> <li><input type="radio"/> พนักงานระดับ 1-5</li> <li><input type="radio"/> ผู้ปฏิบัติงาน/ลูกจ้าง</li> <li><input type="radio"/> อื่น ๆ ...</li> </ul>                                                                       |

## ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามทั่วไป กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

### คำชี้แจง

1. ในกรณีที่ไมเกี่ยวข้องกับกระดำเนินงานระหว่าง กปน. และหน่วยงานของท่าน ให้ระบุ “ไม่เกี่ยวข้อง”
2. ในกรณีที่ท่านเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น  
1 = น้อยที่สุด      2 = น้อย      3 = ปานกลาง      4 = มาก      5 = มากที่สุด

การรับรู้ หมายถึง ท่านได้รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความเชื่อมั่น หมายถึง ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                               |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| ภาพรวมการบริหารจัดการ                                                                                                                                                                                         |               |           |               |             |
| 1. กปน. เป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงการมีระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกของการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมั่นใจเป็นที่เชื่อถือแก่สาธารณชน ตลอดจนมีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม |               |           |               |             |
| 2. กปน. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม                |               |           |               |             |
| 3. กปน. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและบำรุงรักษาระบบประปา ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการบริการอย่างมืออาชีพ                                                                  |               |           |               |             |
| 4. กปน. สามารถปฏิบัติงานสนองนโยบายภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรการ                                                                                                                                       |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| ลดค่าน้ำประปา 10 % สำหรับบ้านที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก                                                                                                                                                                                                                          |               |           |                   |                 |
| <b>การดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |               |           |                   |                 |
| 5. กปน. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง สามารถส่งมอบน้ำประปาและการบริการที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ปัญหาในการบริการได้อย่างเหมาะสม                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 6. กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ เหมาะสำหรับการอุปโภค บริโภค สะอาด ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด แม้ในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤตต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง COVID-19 และยกระดับบริการด้วย Digital Service เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ                    |               |           |                   |                 |
| 7. กปน. ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงองค์กรในด้านการสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา โดยมุ่งเน้นคุณภาพน้ำประปาให้อยู่ในคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีหนึ่งในพันธกิจ (Mission) ของ กปน. ระบุว่า “องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ” |               |           |                   |                 |
| <b>การประชาสัมพันธ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 8. กปน. มีช่องทางสำหรับรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Facebook Line@ และการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่                                                                                                                             |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | (1-5)     | (1-5)         | (1-5)       |
| การปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |               |             |
| 9. กปน. สื่อสารทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย แผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม/สัมมนา/เสวนา MWA onMobile Social Media รวมทั้ง โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                        |               |           |               |             |
| 10. กปน. มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมีการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้                                                                                                                                                                                                                                                |               |           |               |             |
| <b>การพัฒนาองค์กร และการจัดการความรู้และนวัตกรรม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |               |             |
| 11. กปน. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านนวัตกรรม รวมถึงค่านิยม “ฉลาดใช้เทคโนโลยี” เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยนวัตกรรมที่ กปน. พัฒนาขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application: MWA onMobile ข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real-Time บน Website และระบบ E-Tracking เพื่อติดตามการเบิกจ่ายเงินในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับ กปน. เป็นต้น |               |           |               |             |

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| 12. กปน. มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน เช่น การให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยและนวัตกรรม และการจัดทำ MOU โครงการด้านนวัตกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก โดยนำสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาสร้างคุณค่าเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน |               |           |                   |                 |
| การติดต่อประสานงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| 13. กปน. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สามารถตอบคำถามหรือตอบข้อกังวลได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และอึดยาศัยดี มีจิตบริการ                                                                                                                  |               |           |                   |                 |
| การมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |           |                   |                 |
| 14. กปน. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน.                                                                                                                                                                                              |               |           |                   |                 |
| 15. กปน. มีช่องทางให้ท่านค้นหา แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ได้สะดวก และบุคลากรของ กปน. มีการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์                                                                                                                                                                                                                   |               |           |                   |                 |
| ธรรมาภิบาลและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 16. กปน. มุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เที่ยงตรง โปร่งใส และมีการสื่อสารที่ตอบสนอง                                                                                                                                                                                                               |               |           |                   |                 |



| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| ความต้องการ/ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>โดยในปี 2563-2565 กปน. ได้คะแนนประเมิน<br>คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน<br>ป.ป.ช. อยู่ในระดับดีเยี่ยม                                                                                                                                                                                |               |           |                   |                 |
| 17. กปน. มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>อย่างมีมาตรฐาน จึงได้ประกาศกฎบัตรและ<br>นโยบายสำคัญด้านต่าง ๆ เช่น กฎบัตรและ<br>นโยบายบริการลูกค้า นโยบายด้านผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน<br>นโยบายด้านการจัดการความรู้ นโยบายด้าน<br>การส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และ<br>การจัดการนวัตกรรม เป็นต้น |               |           |                   |                 |
| <b>ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |           |                   |                 |
| 18. กปน. มีโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน<br>ชุมชนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น<br>โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน/<br>การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลาก<br>ประหยัดน้ำ/การสร้างระบบประปาโรงเรียน<br>งานวันเด็ก กิจกรรมประปาพบประชาชน<br>เป็นต้น                                                                                      |               |           |                   |                 |
| 19. กปน. มีแผนการป้องกันเพื่อลด<br>ผลกระทบจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิด<br>ปัญหากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่น<br>โรงงานผลิตน้ำของ กปน. ได้รับการรับรอง<br>มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000<br>และมีการซักซ้อมดับเพลิงและอุบัติเหตุต่าง ๆ<br>ร่วมกับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ และมีการ<br>ดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก         |               |           |                   |                 |

| ประเด็นคำถาม                                  | ไม่เกี่ยวข้อง | การรับรู้ | ความ<br>เชื่อมั่น | ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|---------------|-----------|-------------------|-----------------|
|                                               |               | (1-5)     | (1-5)             | (1-5)           |
| การปฏิบัติงานของ กปน. อย่างรวดเร็ว<br>เหมาะสม |               |           |                   |                 |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเฉพาะเจาะจง กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

#### คำชี้แจง

กรุณาระบุระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประเด็นการสำรวจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

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

ความต้องการ หมายถึง ท่านมีความต้องการให้ กปน. ดำเนินการในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความคาดหวัง หมายถึง ท่านมีความคาดหวังในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความกังวล หมายถึง ท่านมีความกังวลในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปน. ในประเด็นคำถามเหล่านี้ ระดับใด

| ประเด็นคำถาม                                                                                                                                                                                                              | ความ<br>ต้องการ | ความ<br>คาดหวัง | ความกังวล | ความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                           | (1-5)           | (1-5)           | (1-5)     | (1-5)           |
| 1. การสนับสนุนเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ                                                                                                            |                 |                 |           |                 |
| 2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการ ประเมินผลรายบุคคลที่สร้างประสิทธิภาพ และส่งเสริมศักยภาพของพนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ                                                                            |                 |                 |           |                 |
| 3. การนำข้อคิดเห็นของพนักงานและ ผู้ปฏิบัติงานไปดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ ปรับปรุงอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสื่อสารผลความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข/พัฒนา/ปรับปรุง ให้พนักงานได้รับรู้ รับทราบอย่างต่อเนื่อง |                 |                 |           |                 |
| 4. กระบวนการเพิ่มศักยภาพบุคลากร เพื่อให้ สอดคล้องกับงานที่เป็นกระบวนการหลัก และกำหนดนโยบายลดการจ้างบุคลากร ภายนอก (Outsource) สำหรับงานสมรรถนะ หลัก เช่น การค้นหาต่อแตก/ต่อรั่ว เพื่อ แก้ปัญหาอัตราน้ำสูญเสีย เป็นต้น     |                 |                 |           |                 |

#### ส่วนที่ 4 ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ กปน. ควรเร่ง/เริ่มดำเนินการภายใน 1 ปี ดังต่อไปนี้

| อันดับ | ประเด็นคำถาม                                                                            |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|        | การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน                                |
|        | การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัว              |
|        | การยกระดับกระบวนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและปฏิบัติงาน                |
|        | การทบทวนสวัสดิการของพนักงานและปฏิบัติงานทุกปีเพื่อการวางแผนจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม |

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



# การปราบปรามคอร์รัปชัน

"ประปาคุณภาพ เพื่อชีวิตที่ดี"