

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565

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

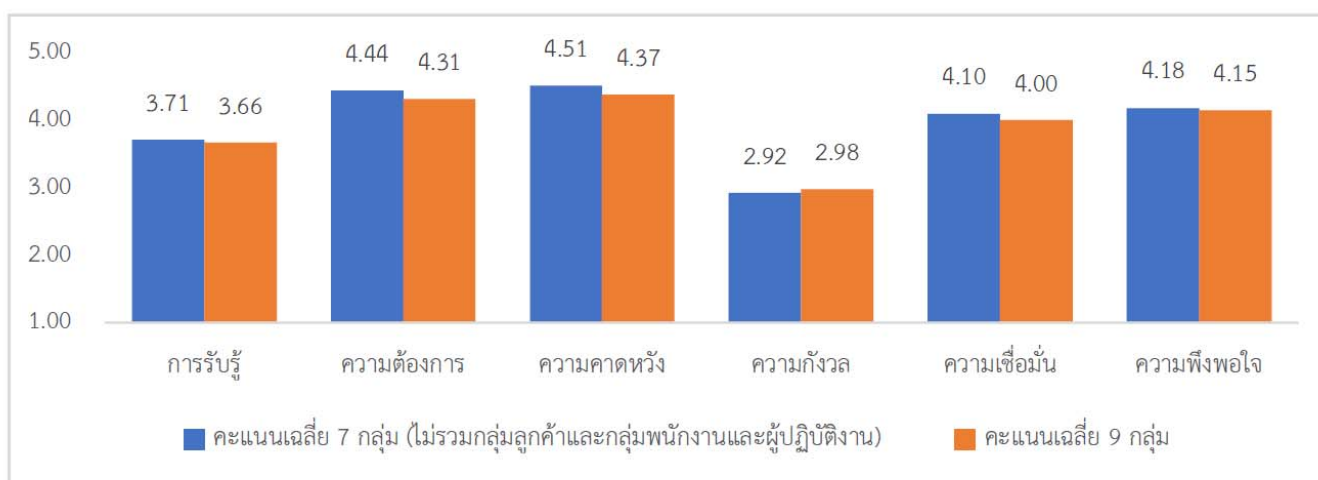
ในปี 2565 ได้มีการสำรวจการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2565 โดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 3. กลุ่มสื่อมวลชน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

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ใช้วิธีการตามหลักการทางสถิติด้วยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 จำนวน 1,076 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ สามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 1,448 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ จำนวน 3 ตัวอย่าง กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ จำนวน 13 ตัวอย่าง กลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มชุมชนและสังคม จำนวน 214 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 63 ตัวอย่าง กลุ่มพันธมิตร จำนวน 9 ตัวอย่าง กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาคประชาสังคม นักวิชาการ จำนวน 2 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้า จำนวน 4 12 ตัวอย่าง และกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 723 ตัวอย่าง

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

ภาพรวมผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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



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

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

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

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

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

ภาพรวมด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ 4.14 คะแนน และอยู่ที่ 4.15 คะแนน อ้างอิงจากคะแนนเฉลี่ย 9 กลุ่ม เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.76 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (4.32 คะแนน) และ 3. กลุ่มลูกค้า (4.27

คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ 1. กลุ่มพนักงานและ
ผู้ปฏิบัติงาน (3.82 คะแนน) 2. กลุ่มสื่อมวลชน (3.93 คะแนน) และ 3. กลุ่มนักเคลื่อนไหว องค์กรอิสระ ภาค
ประชาสังคม นักวิชาการ (3.95 คะแนน)

ทั้งนี้ แบบสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น
และความพึงพอใจ ในปี 2565 จะครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ในขณะที่แบบสำรวจฯ ของปี
ก่อนหน้า ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติ งาน)
อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากแบบสำรวจฯ ในปีนี้ ได้จำแนกผลออกเป็น 7 กลุ่ม เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลกับ
ปีที่ผ่านมา และจำแนกผลเป็น 9 กลุ่ม เพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดและเป็นค่าสถิติตั้งต้นสำหรับการ
เปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความเชื่อมั่น และความ
พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ กปน. ในอนาคตต่อไป