

บันทึก อจน.

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้
สายงานปฏิบัติการ
เลขที่ส่ง... 324... หน่วยงาน...
วันที่... 5 มิ.ย. 2568... 13.5๑๗.

ส่วนงาน ปฏิบัติการ (ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้)

ที่ กวพ. ๑๒๖ /๒๕๖๘ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปแบบสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM) ประจำปี ๒๕๖๘

① เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ ค่ำสั่ง ๒/๒๕๖๖

รองผู้อำนวยการปฏิบัติการ
เลขที่... 1๖๖.
วันที่... 5 มิ.ย. 2568 13.๕๑ น.
- 4 ส.ค. 2568 14.๕๑

เรื่องเดิม

คำสั่ง อจน.ที่ ๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตาม
หลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของ
องค์การการนํ้าเสีย

ข้อเท็จจริง

๑. จากผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานฯ มีข้อเสนอแนะจาก
สคร. ให้มีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียและลูกค้า (SCM) เพื่อนำมาใช้ประกอบการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และลูกค้า โดย กวพ. ได้ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจฯ ด้าน SCM แล้ว และขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จำนวน ๔ กลุ่ม ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| ๑. ภาครัฐ | มีความพึงพอใจต่อ อจน. | คิดเป็น ๙๘.๑๙ % |
| ๒. บริษัท/ห้างร้าน/บุคคล | มีความพึงพอใจต่อ อจน. | คิดเป็น ๙๐.๙๑ % |
| ๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | มีความพึงพอใจต่อ อจน. | คิดเป็น ๙๐.๘๑ % |
| ๔. พนักงาน อจน. | มีความพึงพอใจต่อการเป็นพนักงานองค์กร | คิดเป็น ๙๕.๓๒ % |

การวิเคราะห์

๒. จากการสำรวจแบบความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๘ มีการวิเคราะห์จากแบบสำรวจดังกล่าว กล่าวคือ เฉลี่ยโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ทั้ง ๔ กลุ่มสำรวจ ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีความต้องการ และคาดหวัง ดังนี้

๒.๑ ภาครัฐ ต้องการ และคาดหวัง

- ให้ อจน. มีเครือข่ายพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานอย่างบูรณาการ
- ให้ อจน. มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Web site/สื่อออนไลน์

๒.๒ บริษัท/ห้างร้าน/บุคคล ต้องการ และคาดหวัง ให้ อจน. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างอย่าง
สะดวกและรวดเร็ว

๒.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการ และคาดหวัง ให้ อจน.

- ด้านนวัตกรรม ให้มีสวนสาธารณะเพื่อใช้ประโยชน์ด้านบนของระบบบำบัดน้ำเสีย
- ด้านความยั่งยืนขององค์การการนํ้าเสีย ให้มีเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการ

ดำเนินงานอย่างบูรณาการ

- ด้านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์มากที่สุด

ผู้อำนวยการองค์การการนํ้าเสีย

เลขรับ... ๒๐๗๐
วันที่... ๖ มิ.ย. ๒๕๖๘
เวลา... ๑๖.๒๔

สำเนาองค์กร : Core Values

งานพัฒนาระบบงาน : งานบริหารงานทั่วไป

- ด้านข้อมูลข่าวสาร ให้สื่อสารทาง Website/สื่อออนไลน์

ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ อจน. ให้ดียิ่งขึ้น และเป็นองค์กรใหญ่ที่ดำเนินการด้านการจัดการน้ำเสียอย่างมืออาชีพ

995

2

☐ เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

☐ เพื่อโปรดทราบ

☐ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

☒ เพื่อไปตลาดนัดโรงเรียน มอ.สง.

အသံ

(ว่าที่ ร.ต.พัฒน์ภูมิ อังคุสิงห์)

ដល់ ៧២៦.

5 Nov. 68

③ เรียน... 60.004.

☐ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

☒ เพื่อโปรดพิจารณา *ใน ๓, ๔, ๕*

☐ เพื่อโปรดทราบ



155264

(นายอริรักษ์ บุพจันโท)

รองผู้อำนวยการปฏิบัติการ

 ลงนามแล้ว

☒ อนุมัติหลักการตามเสนอ

☒ ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ
ของ อจน. ที่เกี่ยวข้อง

□

Chlor

(นายจีระ วงศบรรณะ)

ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย

216 B.B. 2016

ค่านิยมองค์กร : Core Values

“มองมันผลสัมฤทธิ์ จิตบริการ เชี่ยวชาญในหน้าที่”

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า องค์การจัดการน้ำเสีย
ประจำปีงบประมาณ 2568

องค์การจัดการน้ำเสีย

พ.ศ. 2568

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า จำเป็นต้องมีความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาให้องค์กรเจริญยิ่งขึ้น การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง จึงต้องจัดทำให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนตรงตามความต้องการและความคาดหวัง และเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการดำเนินการปฏิบัติงานและการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและด้านลูกค้า ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจเป็นผู้กำหนด

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์หาความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

หลักเกณฑ์การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าขององค์กร เป็นการสำรวจทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงาน ส่งแบบสำรวจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การจัดการน้ำเสีย ในรูปแบบ Google Form ซึ่งการสำรวจแบ่งกลุ่มได้ เป็น 4 กลุ่ม

1. กลุ่มที่สำรวจ ประกอบด้วย 4 แบบสำรวจ

1. แบบสำรวจของหน่วยงานภาครัฐ
2. แบบสำรวจของห้างร้าน /บริษัท/ บุคคล
3. แบบสำรวจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แบบสำรวจพนักงานองค์การจัดการน้ำเสีย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจผ่าน Google form

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผ่านแบบสำรวจบน Google form

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณหาค่าร้อยละของคำตอบจากแบบสำรวจ
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสำรวจ
 - 2.1 การแจกแจงระดับคะแนนที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

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

2.2 ค่าร้อยละ จากแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

80-100 %	หมายถึง	มากที่สุด
61-80 %	หมายถึง	มาก
41-60 %	หมายถึง	ปานกลาง
21-40 %	หมายถึง	น้อย
1-20%	หมายถึง	น้อยที่สุด

2.3 เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ คิดโดย

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{จำนวนแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจ}}{\text{จำนวนแบบสำรวจทั้งหมด}} * 100$$

> 60%	คิดเป็น	ความพึงพอใจ
≤ 40%	คิดเป็น	ความไม่พึงพอใจ

2.4 เกณฑ์การพิจารณาความต้องการ ความคาดหวัง คิดโดย

$$\text{ร้อยละความต้องการ ความคาดหวัง} = \frac{\text{จำนวนแบบสำรวจที่มีความต้องการ ความคาดหวัง}}{\text{จำนวนแบบสำรวจทั้งหมด}} * 100$$

> 60%	คิดเป็น	ความต้องการ ความคาดหวัง
-------	---------	-------------------------

บทที่ 3

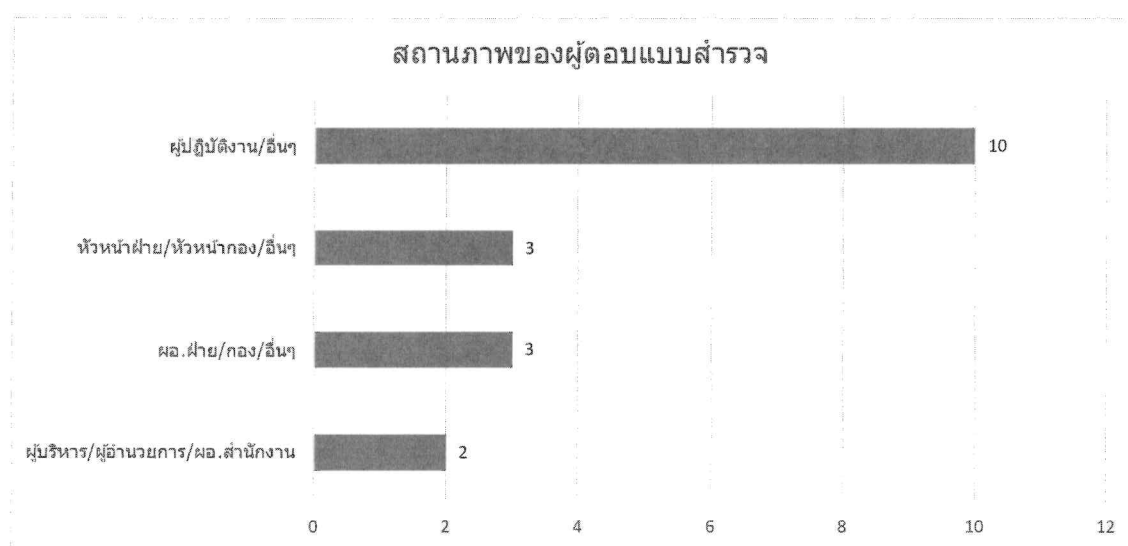
การวิเคราะห์แบบสำรวจของหน่วยงานภาครัฐ

1. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ มีจำนวน 6 หน่วยงาน 18 แบบสำรวจ
2. รูปแบบ
 - 2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - 2.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การจ้การน้ำเสีย

การวิเคราะห์แบบสำรวจ

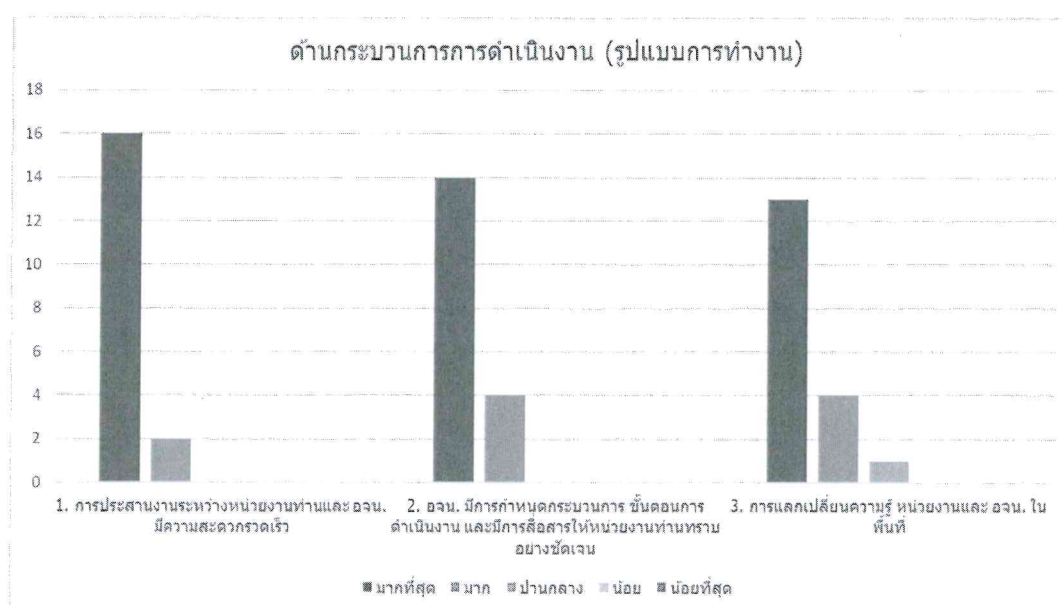
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. มี 6 หน่วยงานภาครัฐ 18 แบบสำรวจ คิดเป็นร้อยละ การตอบแบบสำรวจของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้
 - 1.1 กระทรวงมหาดไทย (มท.)
 - 1.2 กรมควบคุมมลพิษ (คพ.)
 - 1.3 การประปานครหลวง (กปน.)
 - 1.4 การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)
 - 1.5 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สธ.)
 - 1.6 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.)
2. สถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

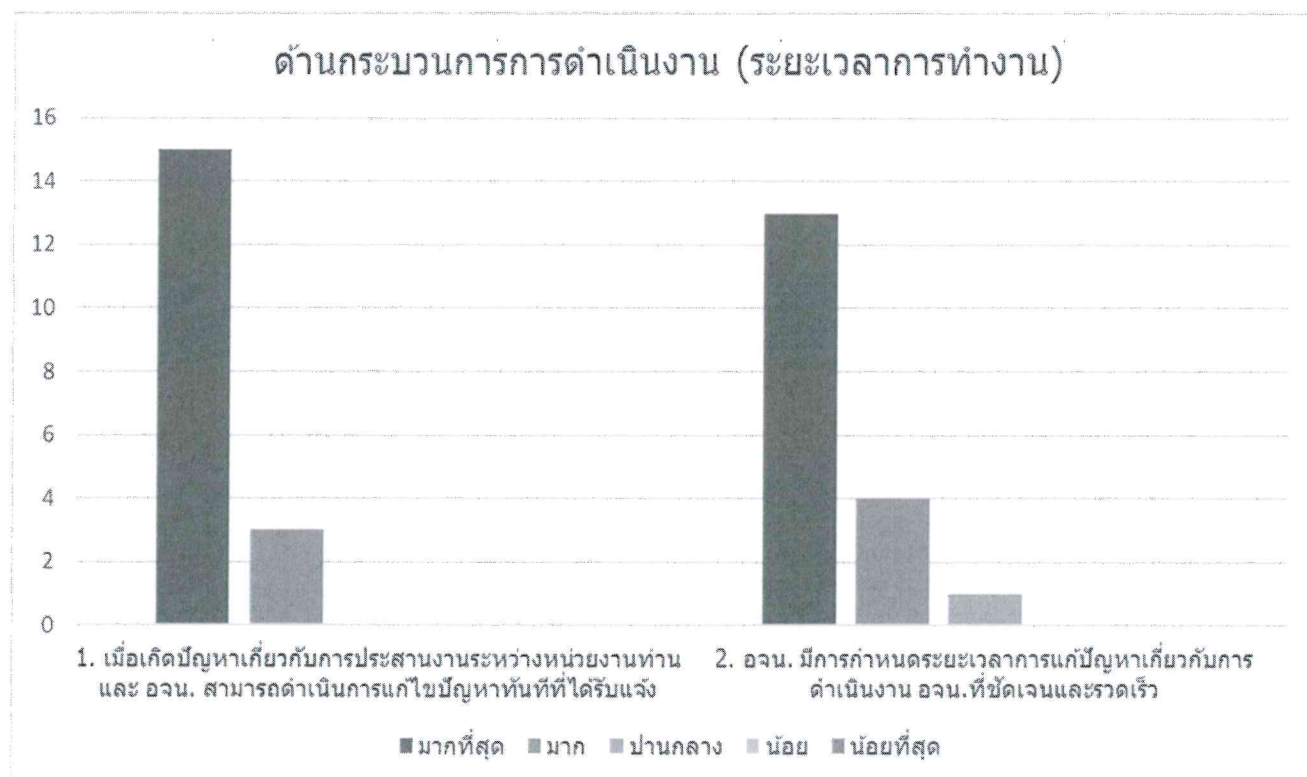


ส่วนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การจัดการน้ำเสีย มากน้อยเพียงใด

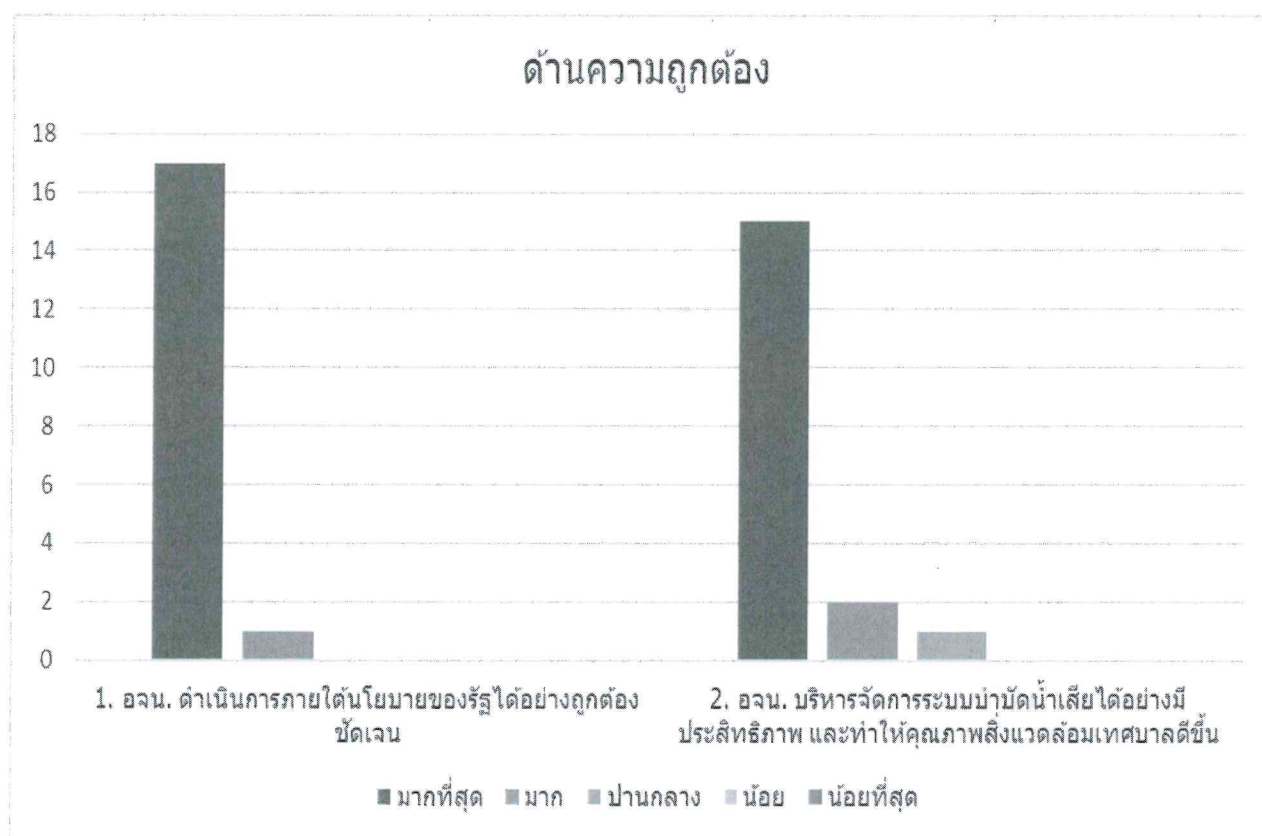
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ รูปแบบ ระยะเวลาการทำงาน และความถูกต้องในการให้บริการขององค์การจัดการน้ำเสีย						
● รูปแบบการทำงาน						
1 การประสานงานระหว่างหน่วยงานท่าน กับ อจน. มีความสะดวก รวดเร็ว	16	2	-	-	-	100
2 อจน. มีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานและมีการสื่อสารให้หน่วยงานท่านทราบอย่างชัดเจน	14	4	-	-	-	100
3 การแลกเปลี่ยนความรู้ หน่วยงานท่านและ อจน. ในพื้นที่	13	4	1	-	-	94.44



ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ %
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ระยะเวลาการทำงาน						
4 เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานท่าน และ อจน. ซึ่ง อจน. สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นที่ได้รับแจ้ง	15	3	-	-	-	100
5 อจน. มีการกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อจน. ที่ชัดเจนและรวดเร็ว	13	4	1	-	-	94.44

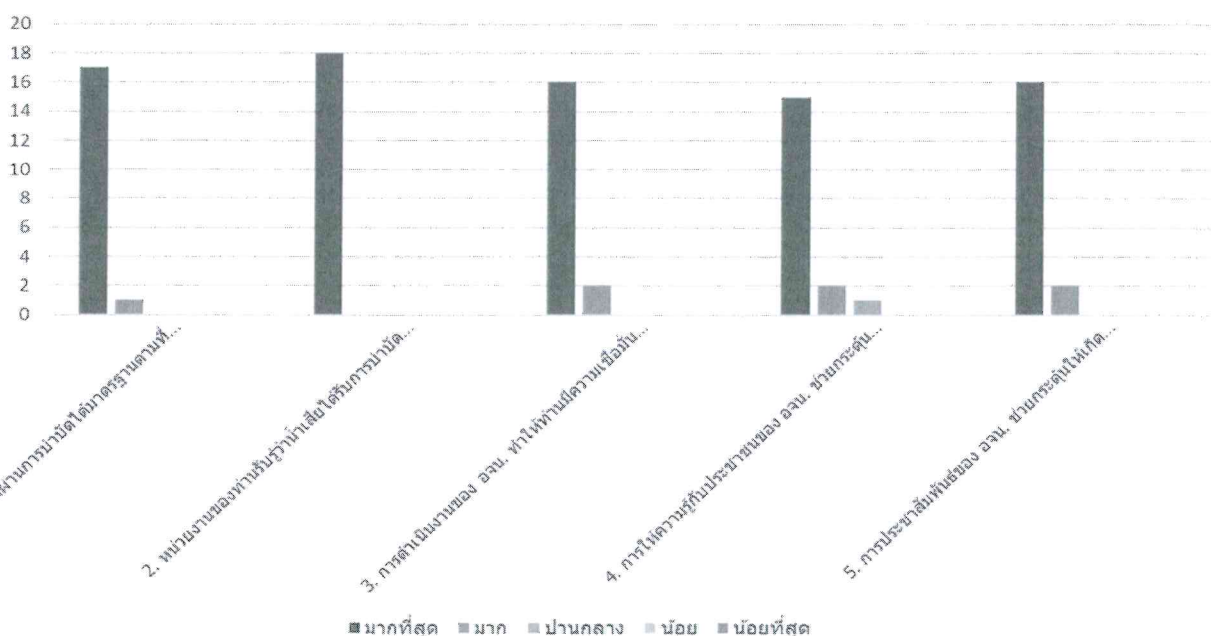


ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ %
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ความถูกต้อง						
6 อจน. ดำเนินการภายใต้นโยบายของรัฐได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	17	1	-	-	-	100
7 อจน. บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้คุณภาพสิ่งแวดล้อมเทศบาลดีขึ้น	15	2	1	-	-	94.44

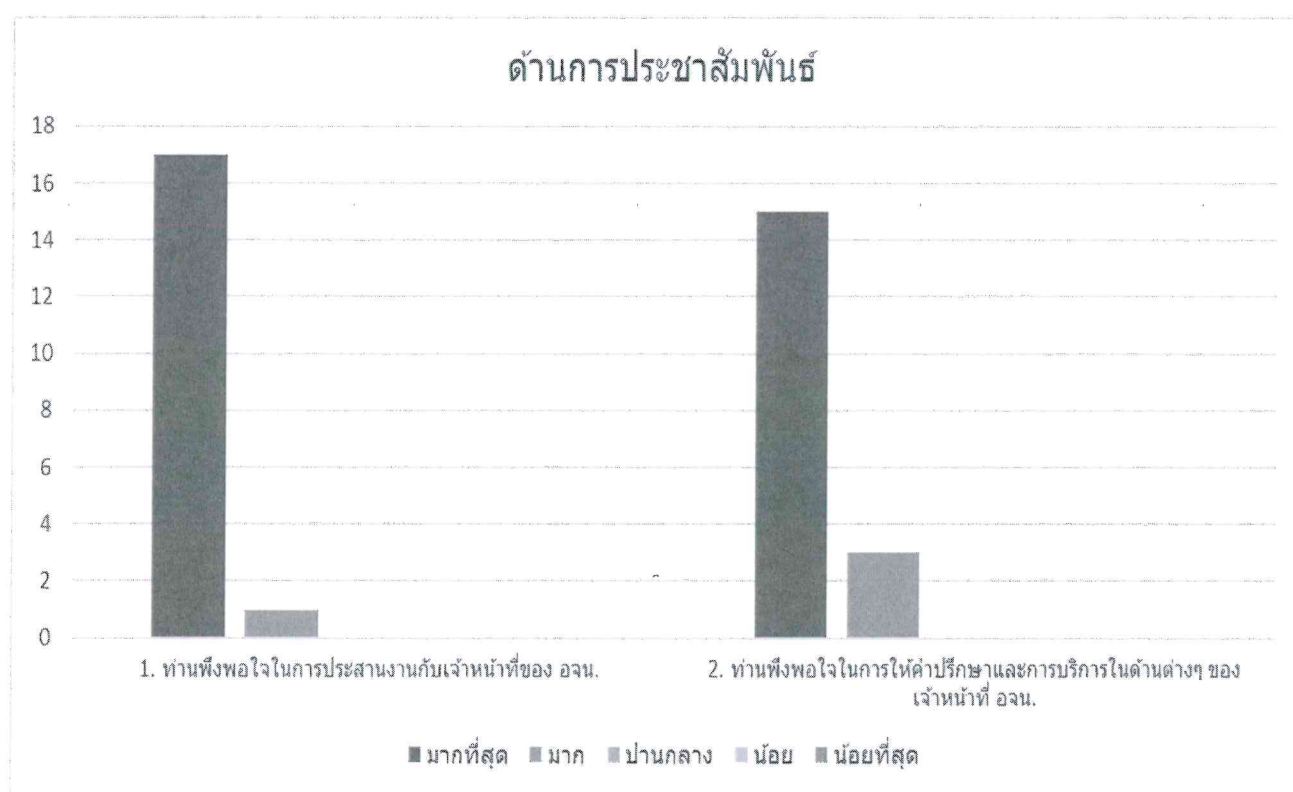


ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านคุณภาพการให้บริการต่างๆ เช่น คุณภาพน้ำหลังผ่านการบำบัด การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำเสีย						
8 คุณภาพน้ำที่ผ่านการบำบัด ได้มาตรฐานตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด	17	1	-	-	-	100
9 หน่วยงานของท่านรับรู้ว่ามีน้ำเสียได้รับการบำบัด และสามารถลดปัญหาน้ำเสียขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้	18	-	-	-	-	100
10 การดำเนินงานของ อจน. ทำให้ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย	16	2	-	-	-	100
11 การให้ความรู้กับประชาชนของ อจน. ช่วยกระตุ้นให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมทางน้ำ	15	2	1	-	-	94.44
12 การประชาสัมพันธ์ของ อจน. ช่วยกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมทางน้ำ	16	2	-	-	-	100

ด้านคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ

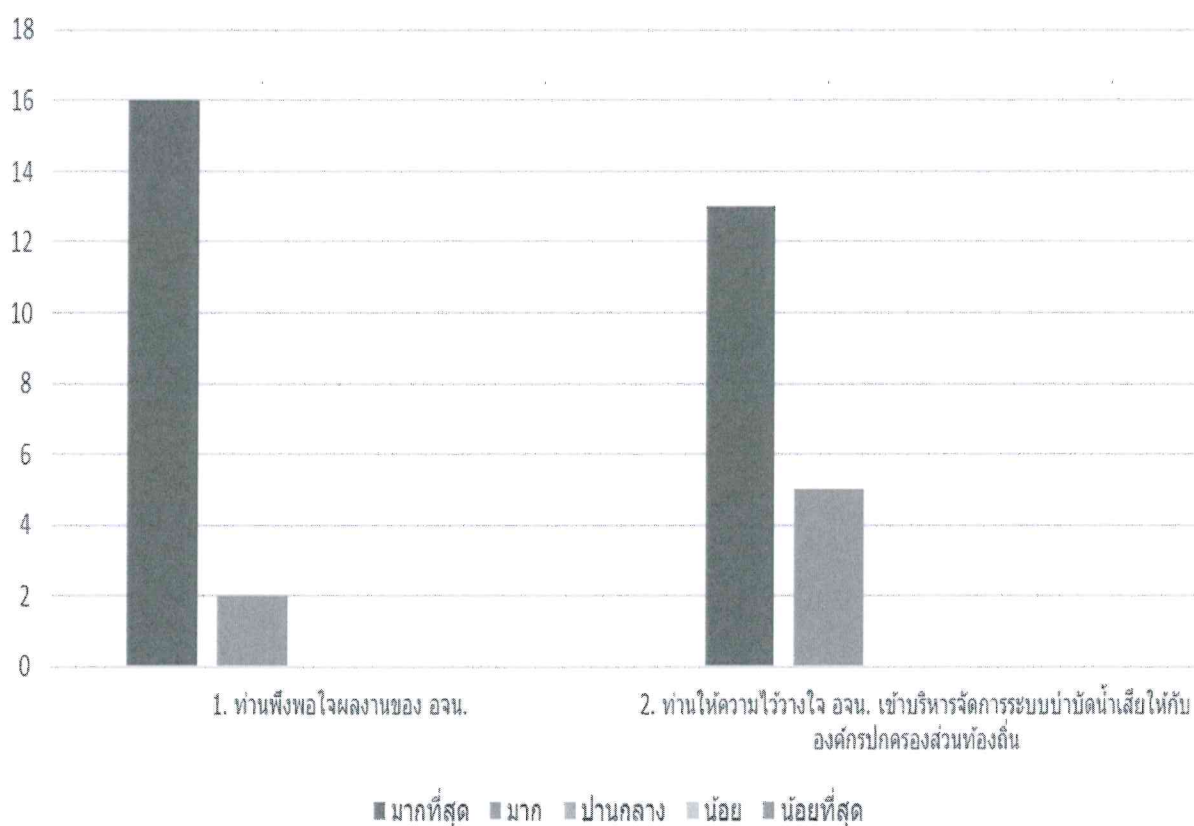


ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ %
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านการประชาสัมพันธ์						
13 ท่านพึงพอใจในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ อจน.	17	1	-	-	-	100
14 ท่านพึงพอใจในการให้คำปรึกษาและการบริการในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ อจน.	15	3	-	-	-	100

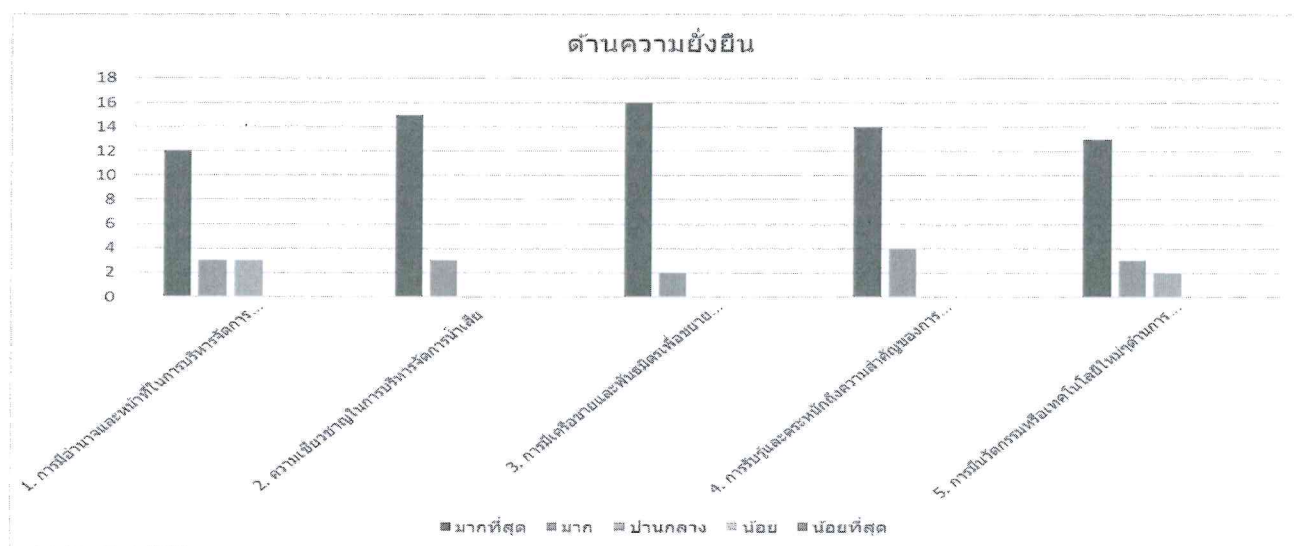


ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ %
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านภาพลักษณ์องค์การจัดการน้ำเสีย						
15 ท่านพึงพอใจผลงานของ อจน.	16	2	-	-	-	100
16 ท่านให้ความไว้วางใจให้ อจน. เข้าบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	13	5	-	-	-	100

ด้านภาพลักษณ์ อจน.



ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านความยั่งยืน						
17 การมีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการน้ำเสียในประเทศไทย	12	3	3	-	-	83.33
18 ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการน้ำเสีย	15	3	-	-	-	100
19 การมีเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานอย่างบูรณาการ	16	2	-	-	-	100
20 การรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการน้ำเสียในประเทศไทย	14	4	-	-	-	100
21 การมีนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการพัฒนาและจัดการน้ำเสีย	13	3	2	-	-	88.89



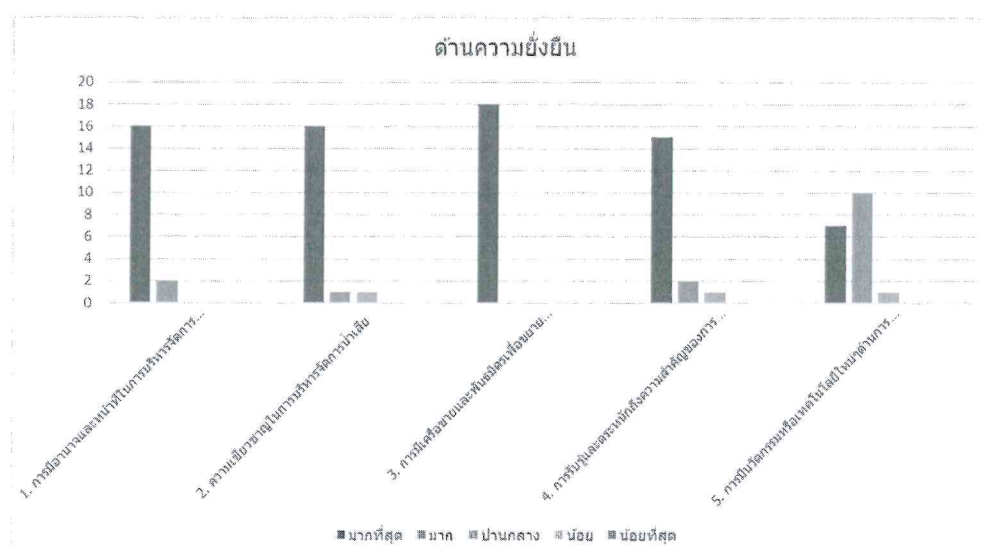
สรุป : ความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐ ที่มีต่อองค์การจําน้ำเสีย

ภาครัฐมีความพึงพอใจด้านกระบวนการการดำเนินงาน ได้แก่ รูปแบบ ระยะเวลาการทำงาน ความถูกต้องของการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ เช่น คุณภาพน้ำหลังการบำบัด การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำเสียขององค์การจําน้ำเสียเฉลี่ย เฉลี่ยโดยรวมที่ 98.19 % อยู่ในระดับ มากที่สุด รายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

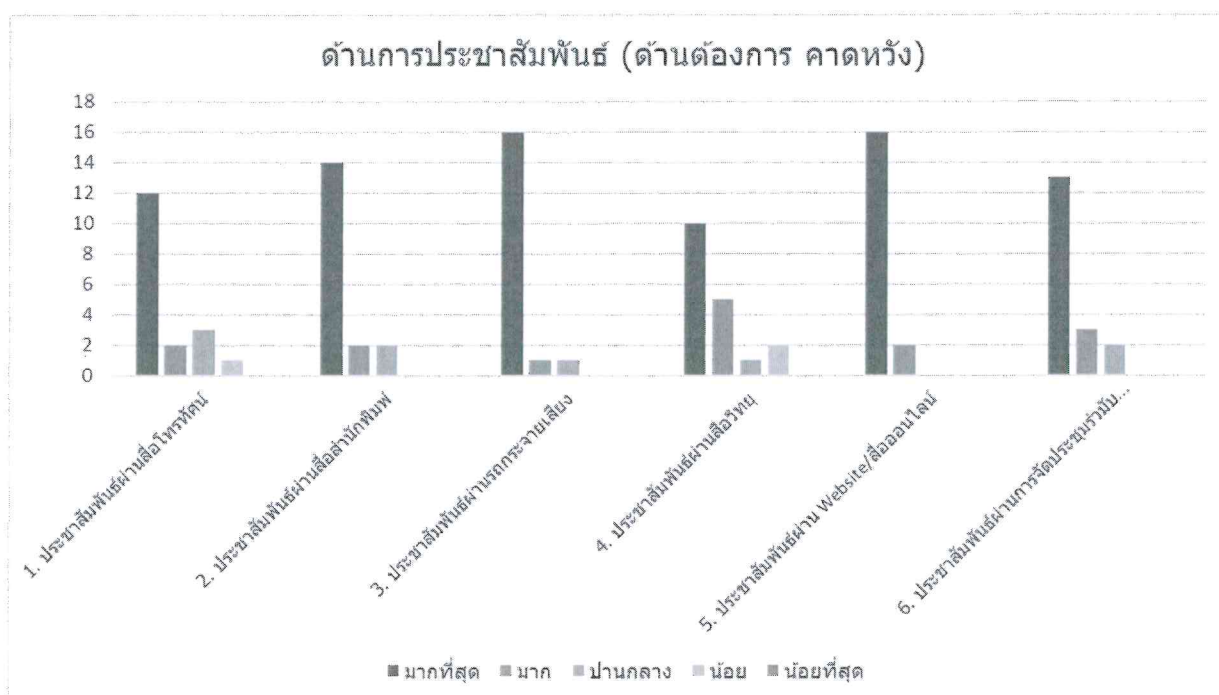
1 ด้านกระบวนการการดำเนินงาน	97.62 %
2 ด้านคุณภาพการให้บริการต่างๆ	98.89 %
3 ด้านประชาสัมพันธ์	100 %
4 ด้านภาพลักษณ์องค์การจําน้ำเสีย	100 %
5 ด้านความยั่งยืน	94.44 %

ส่วนที่ 3 โปรดให้คะแนนความต้องการ ความคาดหวัง ของหน่วยงานท่านที่มีต่อองค์การการนํ้าเสีย

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านความยั่งยืน						
1. การมีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการน้ำเสียในประเทศไทย	16	2	-	-	-	100
2 มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการน้ำเสีย	16	1	1	-	-	94.44
3 การมีเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานอย่างบูรณาการ	18	-	-	-	-	100
4 การรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการน้ำเสียในประเทศไทย	15	2	1	-	-	94.44
5 การมีนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการพัฒนาและจัดการน้ำเสีย	7	10	1	-	-	94.44



ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านการประชาสัมพันธ์						
7 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์	12	2	3	1	-	77.78
8 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์	14	2	2	-	-	88.89
9 ประชาสัมพันธ์ผ่านรถกระจายเสียง	16	1	1	-	-	94.44
10 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ	10	5	1	2	-	83.33
11 ประชาสัมพันธ์ผ่าน Website/สื่อออนไลน์	16	2	-	-	-	100
12 ประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดการประชุมร่วมกับประชาชน	13	3	2	-	-	88.89



สรุป ความต้องการ ความคาดหวัง ของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อองค์การจัดการน้ำเสีย

ภาครัฐมีความต้องการ ความคาดหวัง ด้านความยั่งยืน และด้านประชาสัมพันธ์ ต่อองค์การจัดการน้ำเสีย

เฉลี่ยโดยรวมที่ 96.66 % อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1 ด้านความยั่งยืน ต้องการและคาดหวัง มากที่สุดคือ ให้องค์การจัดการน้ำเสีย มีเครือข่ายพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานอย่างบูรณาการ
- 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องการและคาดหวัง มากที่สุด คือ ให้ องค์การจัดการน้ำเสีย มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน website/สื่อออนไลน์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการต่อองค์การจัดการน้ำเสีย

- ต้องการให้องค์การจัดการน้ำเสียมีการประชาสัมพันธ์ให้อย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะทางใดก็ตาม เพื่อองค์การจัดการน้ำเสียจะได้มีการขยายขอบเขตและมีพื้นที่การดำเนินงานได้ทั่วประเทศ

บทที่ 4

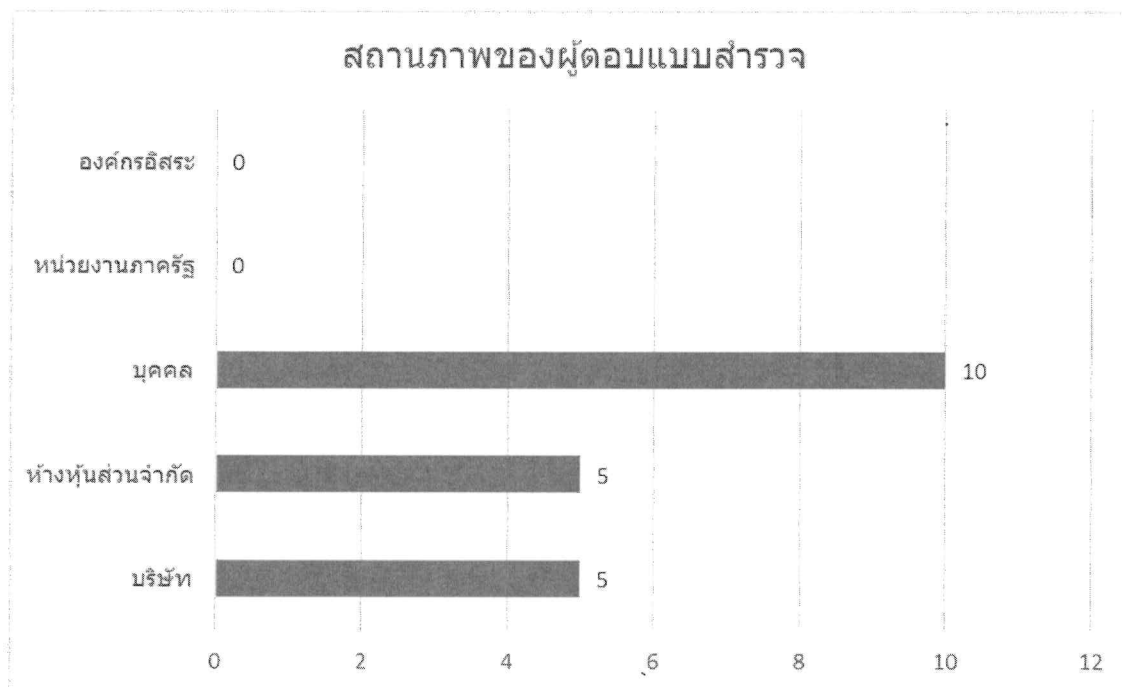
การวิเคราะห์แบบสำรวจของบริษัท/ห้างร้าน/บุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

- เพศชาย
- เพศหญิง
- จำนวน 20 แบบสำรวจ

สถานภาพของผู้ตอบ

- บริษัท
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- บุคคล
- หน่วยงานภาครัฐ
- องค์กรอิสระ



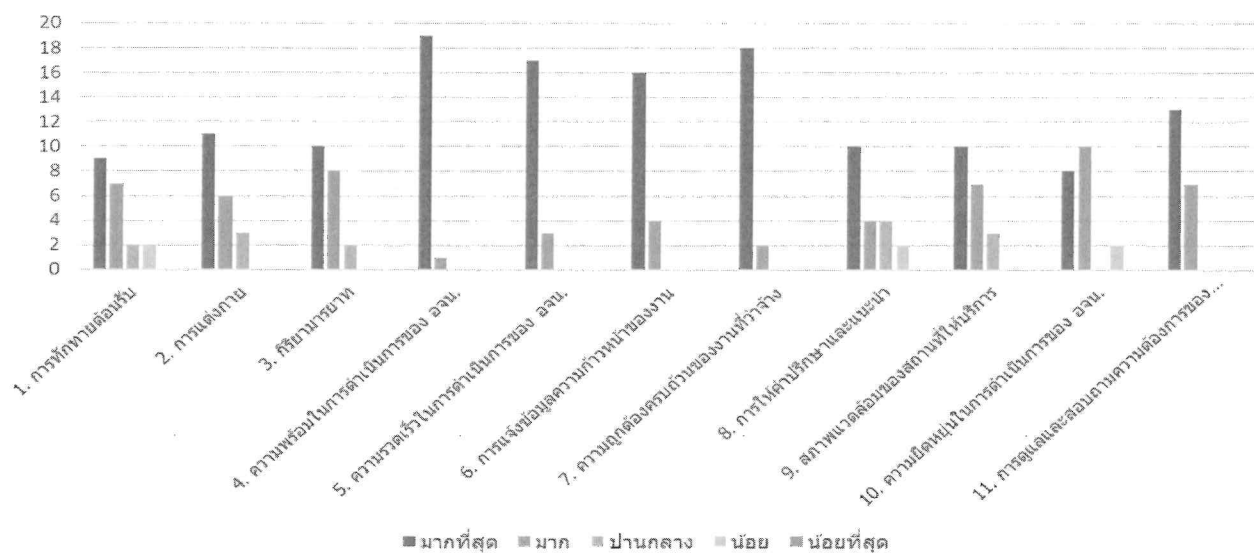
ส่วนที่ 2 ท่านได้มีการติดต่อกับ องค์การจัดการน้ำเสีย ในการบริการเรื่องใด

- 1 ซ่อมเครื่องจักร
- 2 จ้างเหมาบริการรักษาความปลอดภัย
- 3 งานจัดซื้อจัดจ้าง-รับจ้าง
- 4 งานบริการข้อมูลข่าวสาร
- 5 การให้บริการอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การจัดการน้ำเสีย

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. การทักทายต้อนรับ	9	7	2	2	-	80
2. การแต่งกาย	11	6	3	-	-	85
3. กิริยามารยาท	10	8	2	-	-	90
4. ความพร้อมในการดำเนินการของ อจน.	19	1	-	-	-	100
5. ความรวดเร็วในการดำเนินการของ อจน.	17	3	-	-	-	100
6. การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน	16	4	-	-	-	100
7. ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่ว่าจ้าง	18	2	-	-	-	100
8. การให้คำปรึกษาและแนะนำ	10	4	4	2	-	70
9. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	10	7	3	-	-	85
10. ความยืดหยุ่นในการดำเนินการของ อจน.	8	10	-	2	-	90
11. การดูแลและสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ	13	7	-	-	-	100

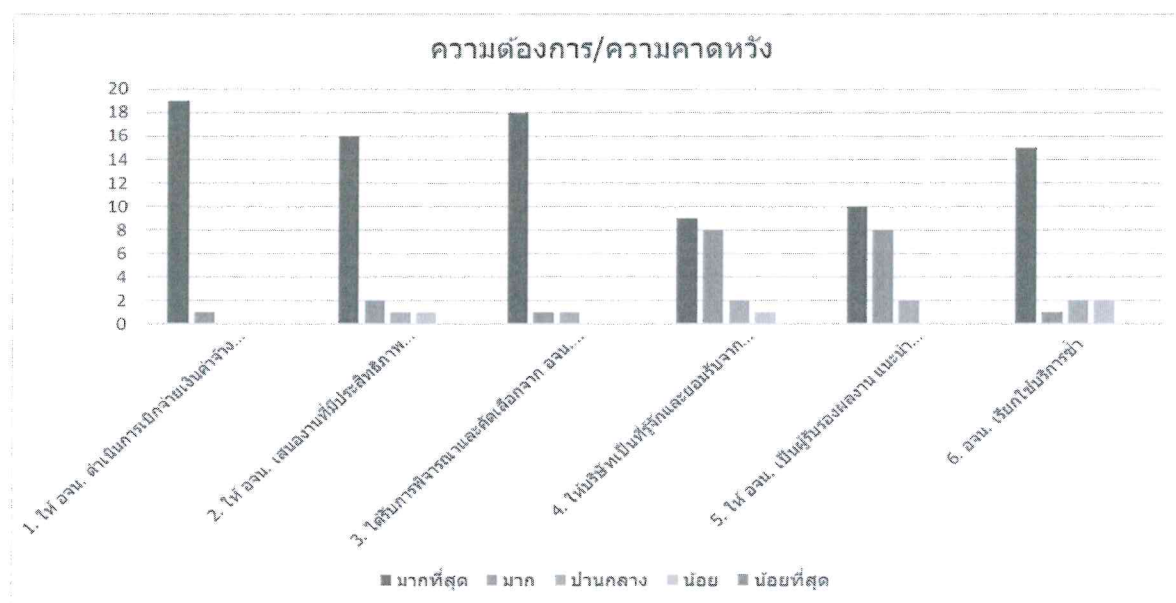
ความพึงพอใจ



สรุป ความพึงพอใจของบริษัท/ห้างร้าน/บุคคล ที่มีต่อการดำเนินการขององค์การจัดการ้ำเสีย เฉลี่ยโดยรวมที่ 90.91 % อยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความต้องการ ความคาดหวังของบริษัท/ห้างร้าน/บุคคล ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การจําน้ำเสีย

ความต้องการ ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ /ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ให้ อจน. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างอย่างสะดวกรวดเร็ว	19	1	-	-	-	100
2 ให้ อจน. เสนองานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่าต่อการประมุล	16	2	1	1	-	90
3 ได้รับการพิจารณาและคัดเลือกจาก อจน. เพื่อเข้าดำเนินงานทุกปี	18	1	1	-	-	95
4 ให้บริษัทเป็นที่รู้จักและยอมรับจากหน่วยงานภาครัฐอื่น	9	8	2	1	-	85
5 ให้ อจน. เป็นผู้รับรองผลงาน แนะนำบริษัทให้กับหน่วยงานอื่น	10	8	2	-	-	90
6 องค์การจําน้ำเสียใช้บริการซ้ำ	15	1	2	2	-	80



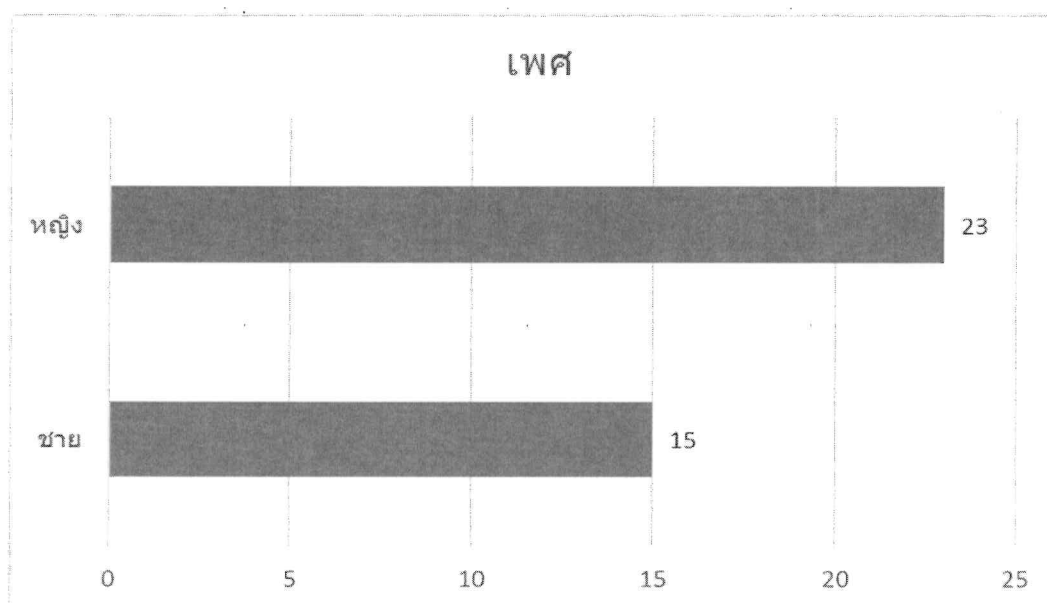
สรุป ความต้องการ ความคาดหวัง ของบริษัท/ห้างร้าน/บุคคล ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การจําน้ำเสีย เฉลี่ยโดยรวมที่ 90 % อยู่ที่ระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อองค์การจําน้ำเสีย มากที่สุด คือ ให้องค์การจําน้ำเสียดำเนินการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างอย่างสะดวกและรวดเร็ว

บทที่ 5

การวิเคราะห์แบบสำรวจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

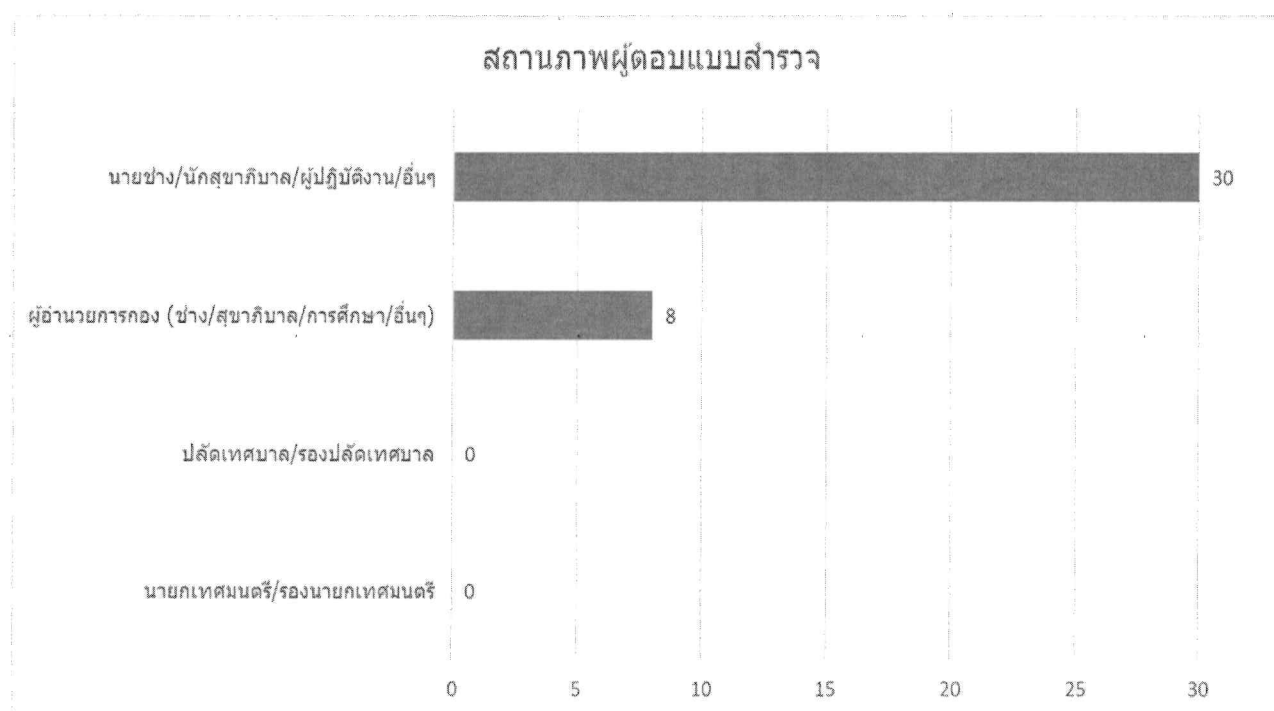
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

- เพศชาย
- เพศหญิง
- จำนวน 38 แบบสำรวจ



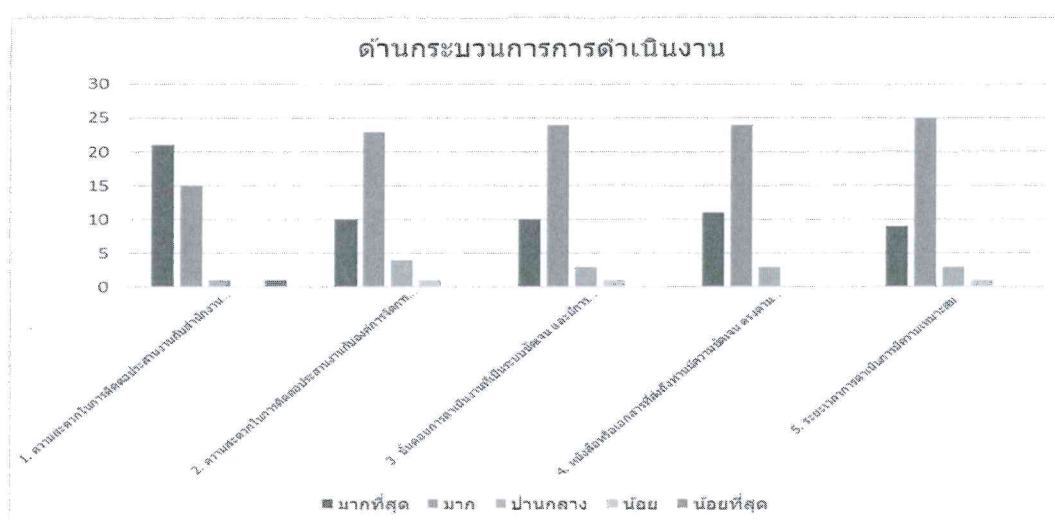
สถานภาพของผู้ตอบ

- นายกเทศมนตรี/รองนายกเทศมนตรี
- ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล
- ผู้อำนวยการกองช่าง/สุขาภิบาล
- หัวหน้างาน
- นายช่าง/นักสุขาภิบาล/ผู้ปฏิบัติงาน/อื่นๆ



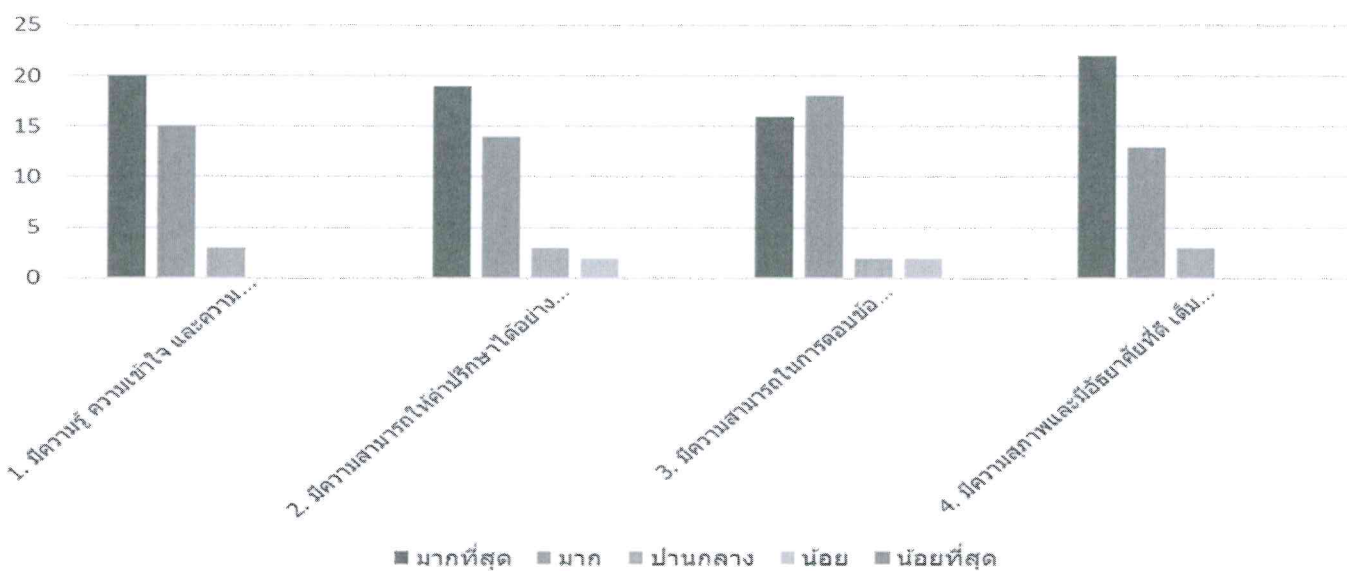
ส่วนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อจน. มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านกระบวนการการดำเนินงาน						
1. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา	21	15	1	-	1	94.73
2. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับองค์การจัดการน้ำเสีย (สำนักงานใหญ่)	10	23	4	1	-	86.84
3. ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจน และมีการสื่อสารให้ อบท. รับทราบ	10	24	3	1	-	89.47
4. หนังสือหรือเอกสารที่ส่งถึงท่านมีความชัดเจน ตรงตามกำหนดเวลา	11	24	3	-	-	92.11
5. ระยะเวลาการดำเนินการมีความเหมาะสม	9	25	3	1	-	89.47

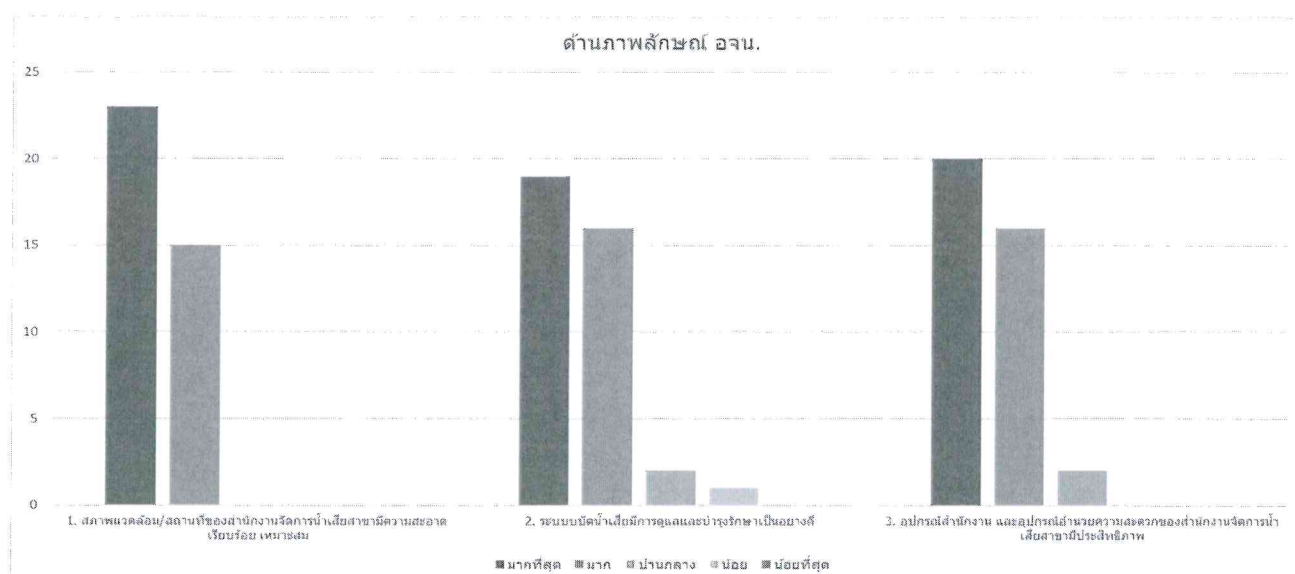


ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านบุคลากร						
6. มีความรู้ ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย	20	15	3	-	-	92.11
7. มีความสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน	19	14	3	2	-	86.84
8. มีความสามารถในการตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน	16	18	2	2	-	89.47
9. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจให้บริการ มีการประสานงานอย่างรวดเร็ว	22	13	3	-	-	92.11

ด้านบุคลากร



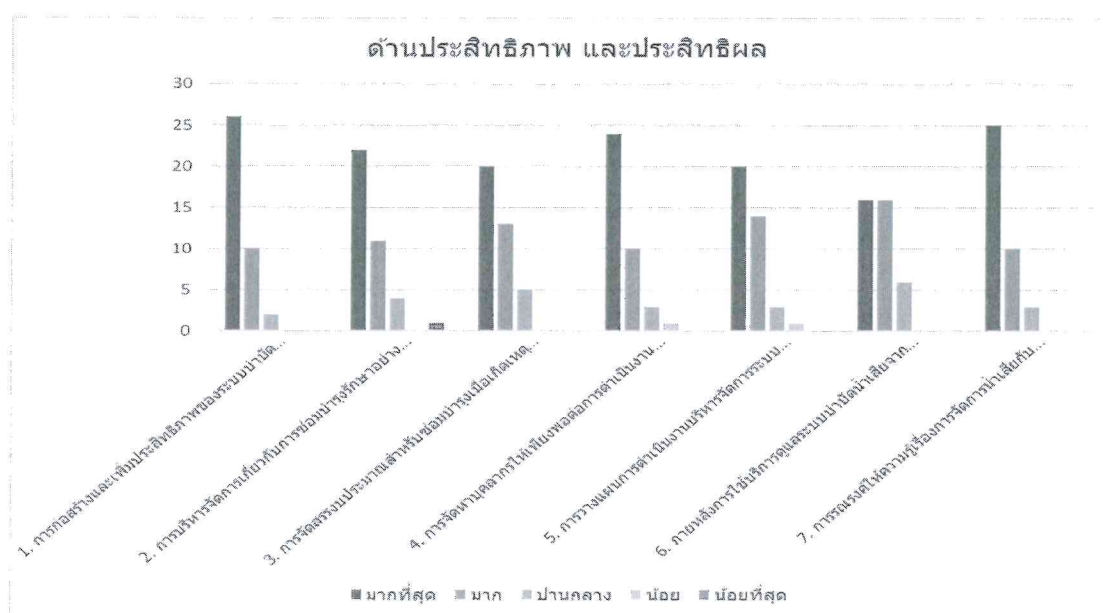
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านภาพลักษณ์						
1. สภาพแวดล้อม/สถานที่ของสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขามีความสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	23	15	-	-	-	100
2. ระบบบำบัดน้ำเสียมีการดูแลและบำรุงรักษาเป็นอย่างดี	19	16	2	1	-	92.11
3. อุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขามีประสิทธิภาพ	20	16	2	-	-	94.74



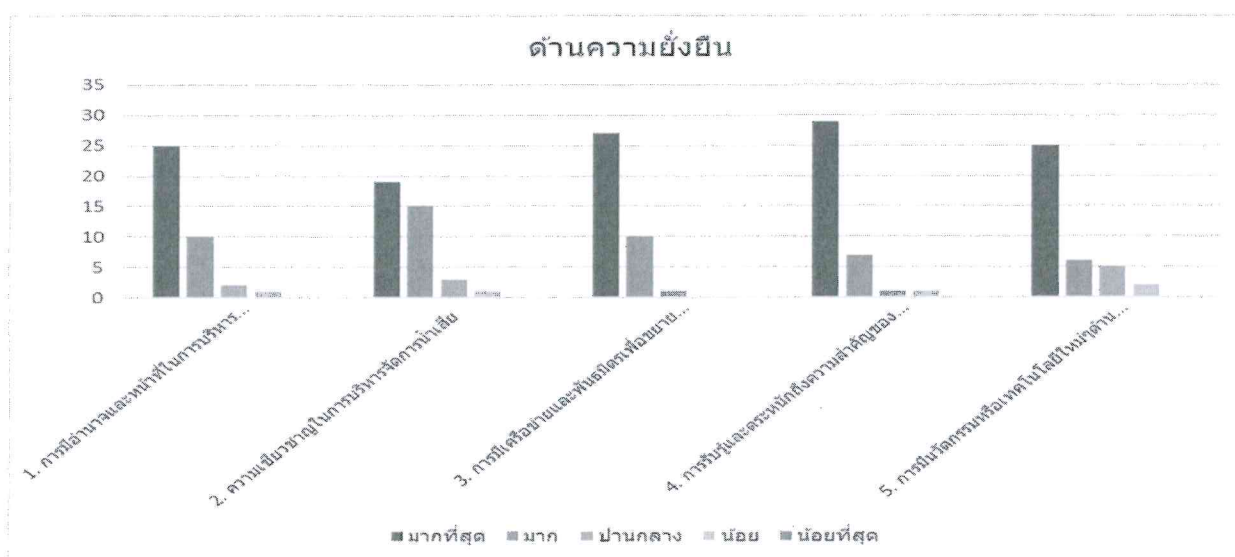
สรุป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การการจัดการน้ำเสีย เฉลี่ยโดยรวม 92.09 %
อยู่ระดับ มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์องค์การการจัดการน้ำเสียมากที่สุดที่ 95.62 %

ส่วนที่ 3 ท่านมีความต้องการ / ความคาดหวังให้องค์การจัดการน้ำเสีย ดำเนินการด้านใดมากที่สุด

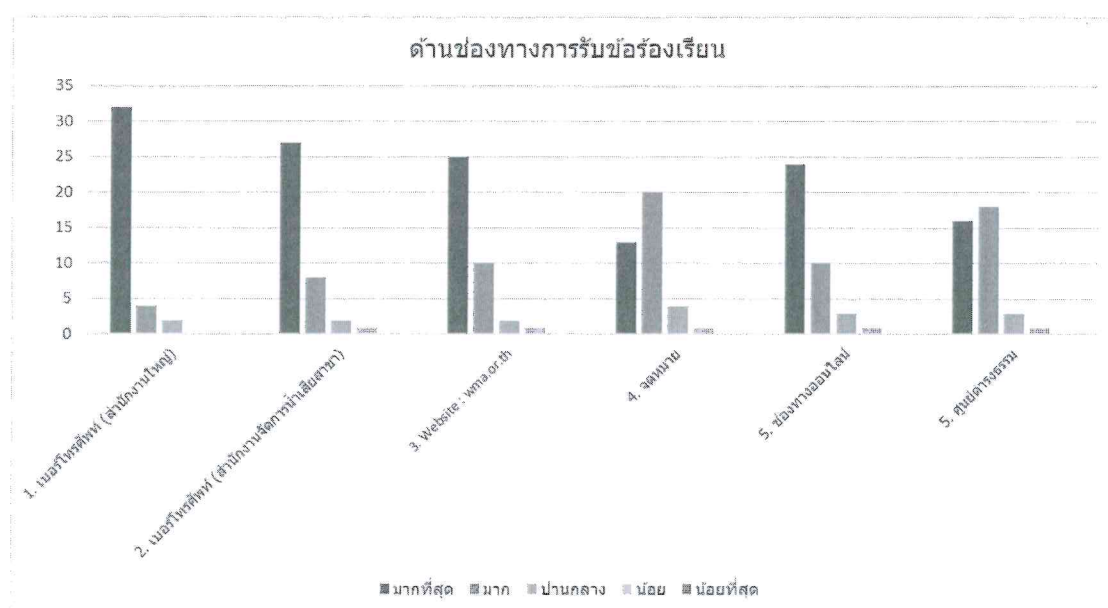
ความต้องการ/คาดหวัง	ระดับความต้ง/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล						
1. การก่อสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบำบัดน้ำเสีย	26	10	2	-	-	94.74
2. การบริหารจัดการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ	22	11	4	-	1	86.84
3. การจัดสรรงบประมาณสำหรับซ่อมแซมฉุกเฉิน	20	13	5	-	-	86.84
4. การจัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานดูแลระบบบำบัดน้ำเสียในพื้นที่	24	10	3	1	-	89.47
5. การวางแผนการดำเนินงานบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียในอนาคต	20	14	3	1	-	89.47
6. ภายหลังการใช้บริการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียจาก อจน. จะช่วยประชาสัมพันธ์หน่วยงานอื่นให้ใช้บริการ กับ อจน.	16	16	6	-	-	84.21
7. การรณรงค์ให้ความรู้เรื่องการจัดการน้ำเสียกับประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่	25	10	3	-	-	92.11



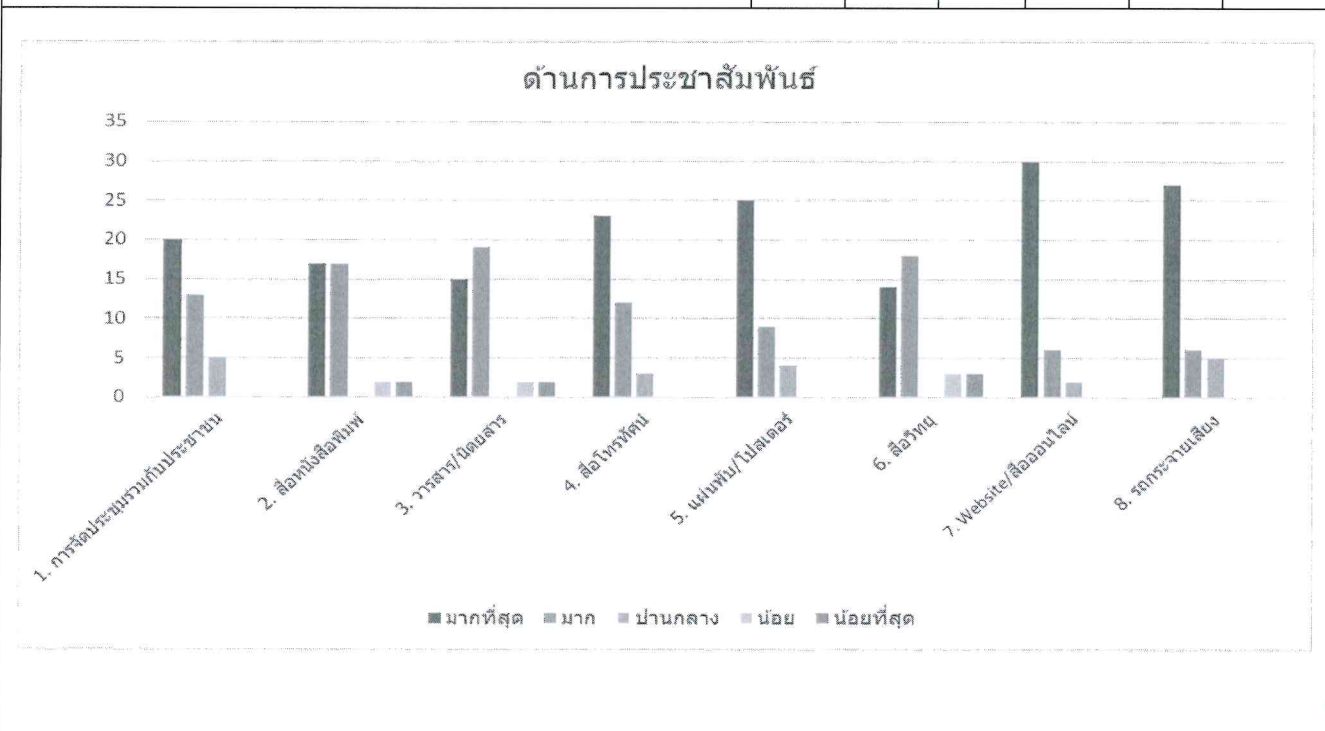
ความต้องการ/คาดหวัง	ระดับความต้ง/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านความยั่งยืนขององค์การจัดการน้ำเสีย						
8. การมีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการน้ำเสียในประเทศ	25	10	2	1	-	94.74
9. ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการน้ำเสีย	19	15	3	1	-	89.47
10 .การมีเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานอย่างบูรณาการ	27	10	1	-	-	97.37
11. การรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการน้ำเสียในประเทศไทย	29	7	1	1	-	94.74
12. การมีนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ด้านการพัฒนาและการจัดการน้ำเสีย	25	6	5	2	-	81.58



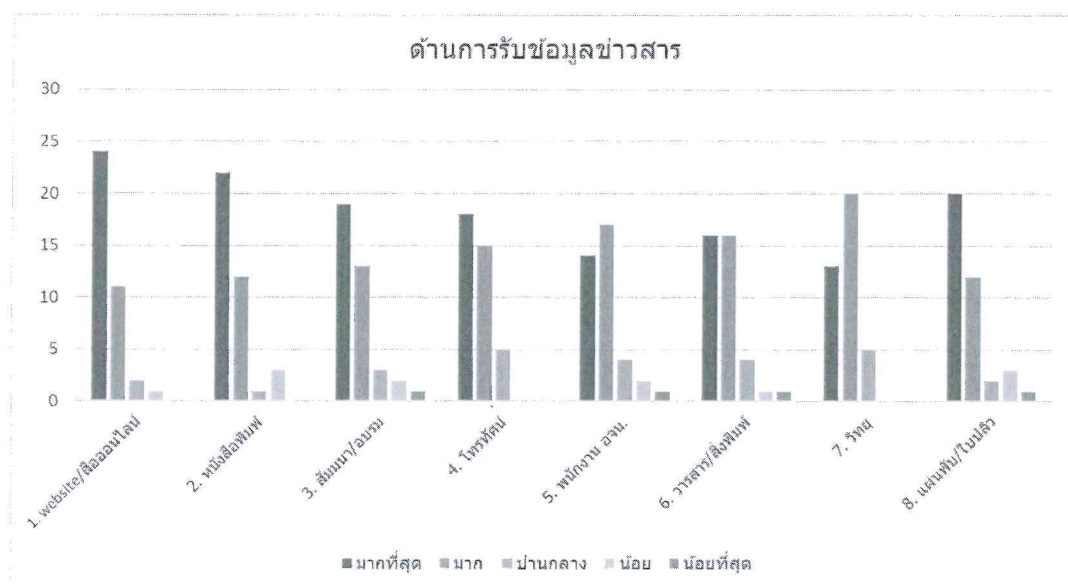
ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านช่องทางการรับข้อร้องเรียน						
13. เบอร์โทรศัพท์ (สำนักงานใหญ่)	32	4	2	-	-	94.74
14. เบอร์โทรศัพท์ (สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา)	27	8	2	1	-	92.11
15. Website : wma.or.th	25	10	2	1	-	92.11
16. จดหมาย	13	20	4	1	-	86.84
17. ช่องทางออนไลน์	24	10	3	1	-	89.47
18. ศูนย์ดำรงธรรม	16	18	3	1	-	89.47



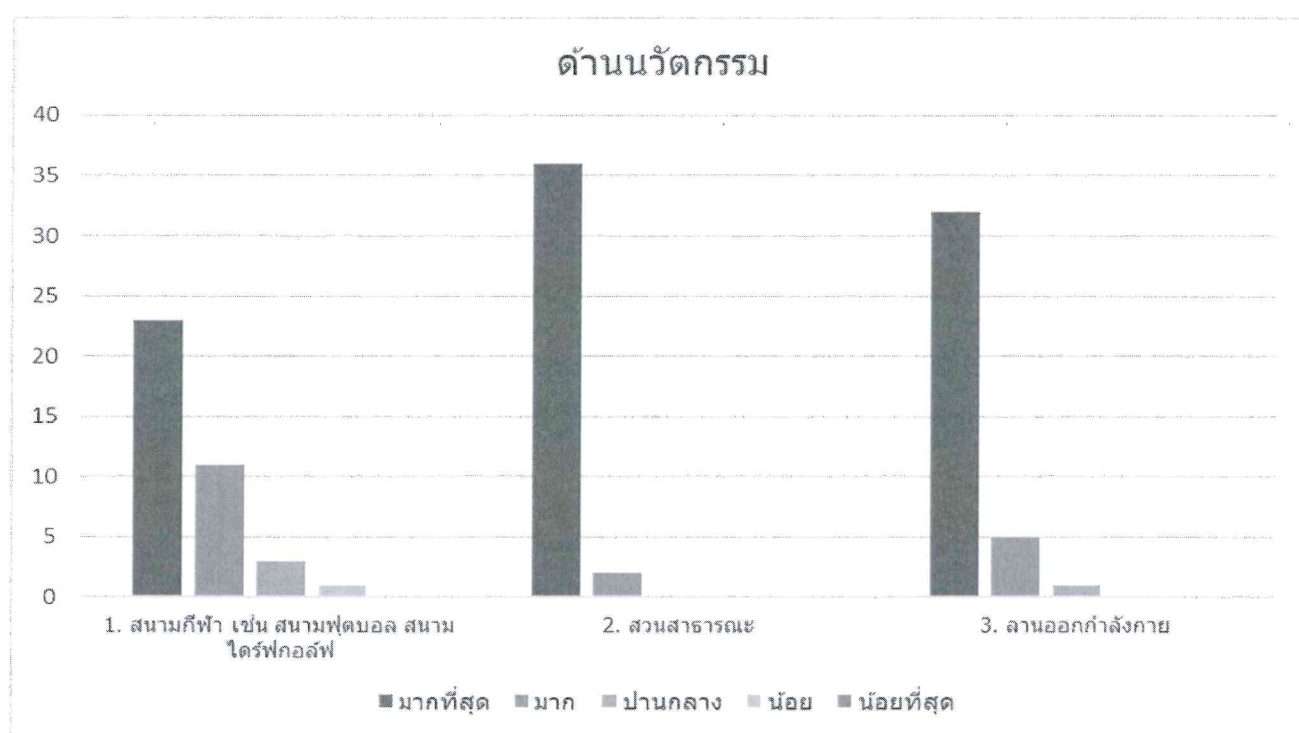
ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านการประชาสัมพันธ์						
19. การจัดการประชุมร่วมกับประชาชน	20	13	5	-	-	86.84
20. สื่อหนังสือพิมพ์	17	17	-	2	2	89.47
21. วารสาร/นิตยสาร	15	19	-	2	2	89.47
22. สื่อโทรทัศน์	23	12	3	-	-	92.11
23. แผ่นพับ/โปสเตอร์	25	9	4	-	-	89.47
24. สื่อวิทยุ	14	18	-	3	3	84.21
25. Website/สื่อออนไลน์	30	6	2	-	-	94.74
26. รถกระจายเสียง	27	6	5	-	-	86.84



ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านการรับข้อมูลข่าวสารองค์การจัดการน้ำเสีย						
27. Website/สื่อออนไลน์	24	11	2	1	-	92.11
28. หนังสือพิมพ์	22	12	1	3	-	89.47
29. สัมมนา/อบรม	19	13	3	2	1	84.21
30. โทรทัศน์	18	15	5	-	-	86.84
31. พนักงานองค์การจัดการน้ำเสีย	14	17	4	2	1	81.58
32. วารสาร/สิ่งพิมพ์	16	16	4	1	1	84.21
33. วิทู	13	20	5	-	-	86.84
34. แผ่นพับ/ใบปลิว	20	12	2	3	1	84.21



ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านนวัตกรรม (การใช้ประโยชน์ด้านบนของระบบบำบัดน้ำเสีย)						
36. สนามกีฬา เช่น สนามฟุตบอล สนามไตรฟกอล์ฟ	23	11	3	1	-	89.47
37. สวนสาธารณะ	36	2	-	-	-	100
38. ลานออกกำลังกาย	32	5	1	-	-	97.37



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การจัดการน้ำเสีย

- ต้องการให้องค์การจัดการน้ำเสียรับผิดชอบเรื่องการบำบัดน้ำเสียทั่วประเทศ เพื่อนำค่าบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากรัฐ

สรุป ความต้อง ความคาดหวัง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีต่อการจัดการน้ำเสีย เฉลี่ยโดยรวมที่ 90.81 % อยู่ระดับ มากที่สุด โดยแยกแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านนวัตกรรม : มีความต้องการ ความคาดหวังมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมสาธารณะใช้ประโยชน์ด้านบนของระบบบำบัดน้ำเสีย 98.61 %
2. ด้านความยั่งยืนขององค์การจัดการน้ำเสีย : มีความต้องการ ความคาดหวังมากที่สุด คือ การมีเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงานอย่างบูรณาการ 91.05 %
3. ด้านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน : มีความต้องการ ความคาดหวัง รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางทางโทรศัพท์มากที่สุด 90.79 %
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ : มีความต้องการ ความคาดหวังมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ ผ่าน Website/สื่อออนไลน์ 89.14 %
5. ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล : มีความต้องการ ความคาดหวังมากที่สุด คือ การก่อสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบำบัดน้ำเสีย 89.10 %
6. ด้านข้อมูลข่าวสาร : มีความต้องการ ความคาดหวัง มากที่สุด คือ สื่อสารทาง Website/สื่อออนไลน์ 86.18 %

บทที่ 6

การวิเคราะห์แบบสำรวจการรับรู้ของพนักงาน องค์การจัดการน้ำเสีย ในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

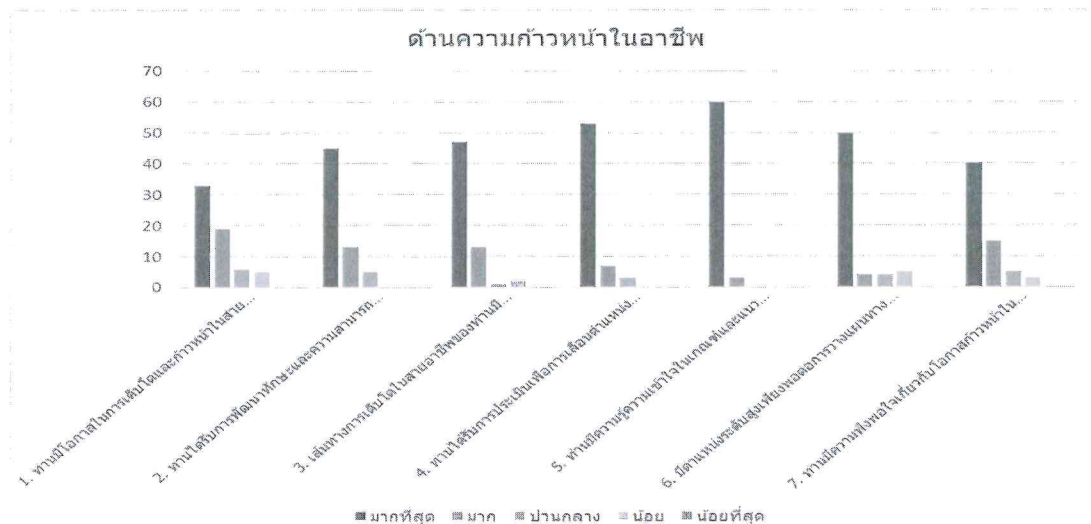
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- ชื่อสกุล
- อายุ
- การศึกษา
- ตำแหน่ง
- ฝ่าย/กอง
- ระยะเวลาการทำงาน
- เบอร์โทรศัพท์
- จำนวน 63 แบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจและความผู้พันต้องค์กร

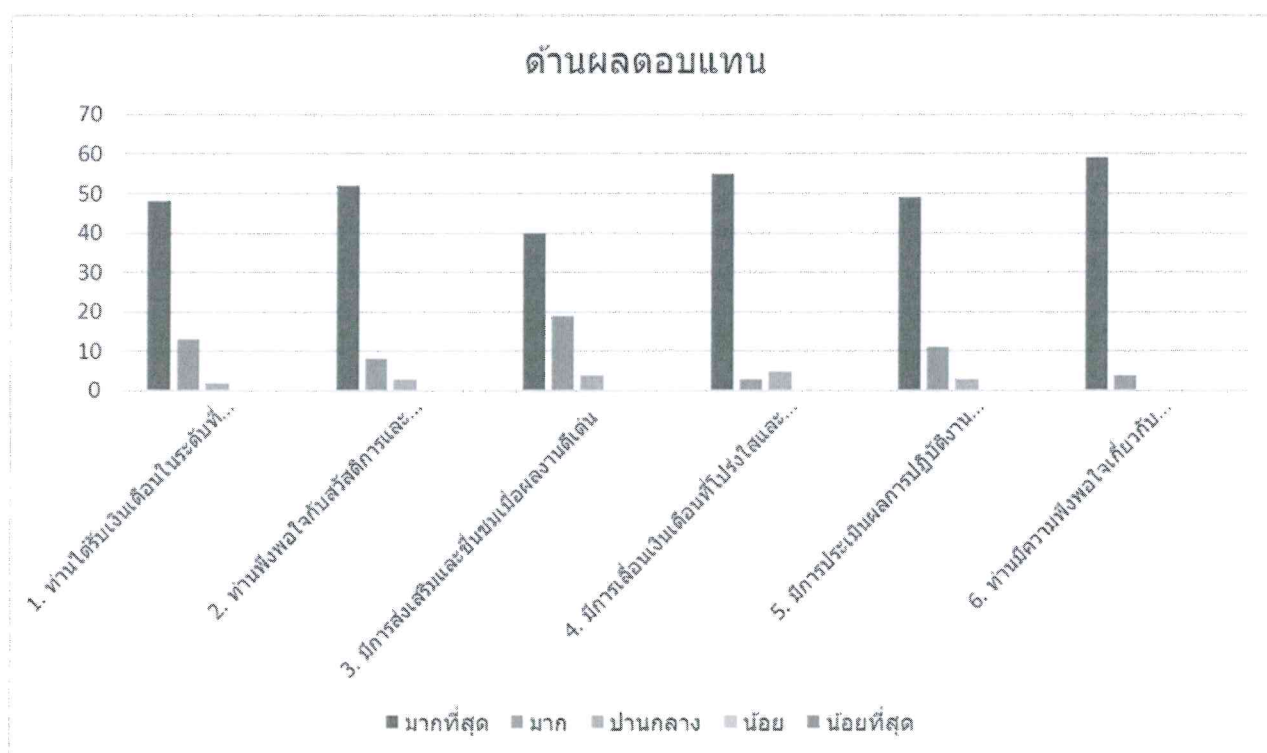
2.1 ประเมินความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ						
1 ท่านมีโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพของท่าน	33	19	6	5	-	82.54
2 ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	45	13	5	-	-	92.06
3 เส้นทางในการเติบโตในสายอาชีพของท่านมีความชัดเจน	47	13	1	2	-	95.24
4 ท่านได้รับการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม	53	7	3	-	-	95.24
5 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์และแนวทางการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งหรือสร้างความก้าวหน้าของท่านอย่างชัดเจน	60	3	-	-	-	100
6 มีตำแหน่งระดับสูงเพียงพอต่อการวางแผนทางเดินสายอาชีพที่เป็นระบบ	50	4	4	5	-	85.71
7 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากน้อยเพียงใด	40	15	5	3	-	87.30



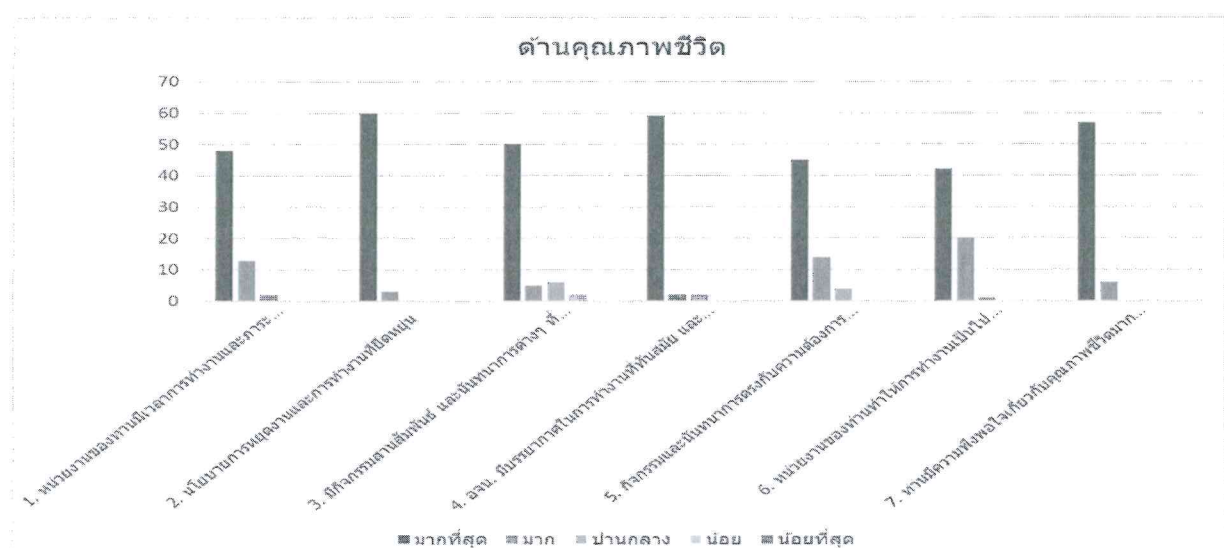
2.2 ประเมินความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านผลตอบแทน						
1 ท่านได้รับเงินเดือนในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะเดียวกันในตลาดเอกชน/ภาครัฐวิสาหกิจ	48	13	2	-	-	96.83
2 ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ	52	8	3	-	-	95.24
3 มีการส่งเสริมและชื่นชมเมื่อผลงานดีเด่น	40	19	4	-	-	93.65
4 มีการเลื่อนเงินเดือนที่โปร่งใสและยุติธรรม	55	3	5	-	-	92.06
5 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ยุติธรรม	49	11	3	-	-	95.24
6 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	59	4	-	-	-	100



2.3 แบบประเมินความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านคุณภาพชีวิต						
1 หน่วยงานของท่านมีเวลาการทำงานและภาระงานอย่างเหมาะสม	48	13	2	-	-	96.83
2 มีนโยบายการหยุดงานและการทำงานที่ยืดหยุ่น	60	3	-	-	-	100
3 มีกิจกรรมสานสัมพันธ์ และนันทนาการต่างๆ ที่สร้างให้เกิดสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	50	5	6	2	-	87.30
4 อจน. มีบรรยากาศในการทำงานที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการของท่าน	59	2	2	-	-	96.83
5 กิจกรรมและนันทนาการตรงกับความต้องการของท่าน	45	14	4	-	-	93.65
6 หน่วยงานของท่านทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีความสุข	42	20	1	-	-	98.41
7 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตมากน้อยเพียงใด	57	6	-	-	-	100

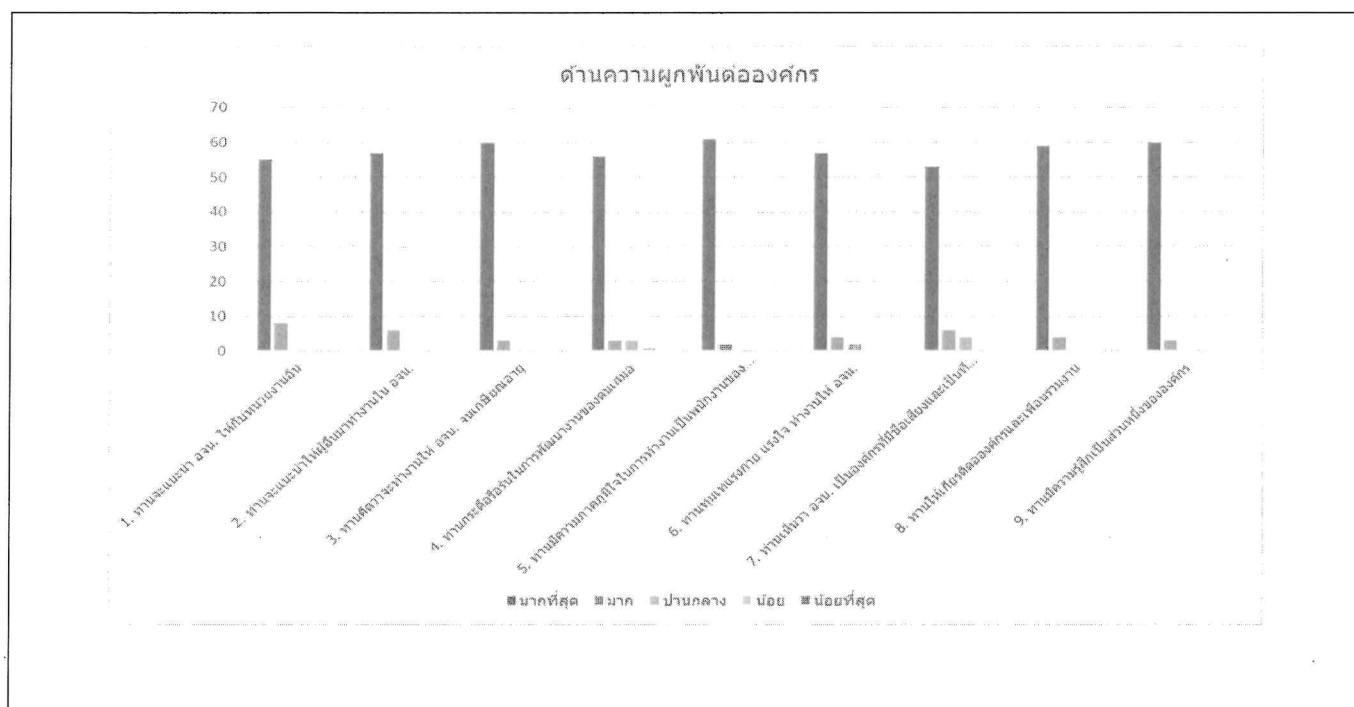


2.4 แบบประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน						
1 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความปลอดภัย	60	3	-	-	-	100
2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	57	6	-	-	-	100
3 มีกระบวนการสื่อสารที่ทั่วถึงและครอบคลุม	55	8	-	-	-	100
4 มีระบบงานและกระบวนการงานที่เหมาะสม	54	6	3	-	-	95.24
5 มีอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นเพียงพอต่อการทำงาน	53	5	5	-	-	92.06
6 กระบวนการในการทำงานมีความยืดหยุ่นและรวดเร็ว	48	13	2	-	-	96.83
7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เช่น ห้องทำงาน แสง และเสียง เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	52	11	-	-	-	100
8 ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	42	11	10	-	-	84.13
9 มีพนักงานในกอง/ฝ่าย เพียงพอต่อปริมาณงาน	47	8	8	-	-	87.30
10 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้รับทราบข้อมูลและมีการประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม	53	7	3	-	-	95.24
11 ท่านที่ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด	61	2	-	-	-	100

2.5 แบบประเมินความผูกพันของพนักงานองค์การจัดการน้ำเสียที่มีต่อองค์กร

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านความผูกพันต่อองค์กร						
1 ท่านจะแนะนำองค์การจัดการน้ำเสียให้กับหน่วยงานอื่น	55	8	-	-	-	100
2 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานในองค์การจัดการน้ำเสีย	57	6	-	-	-	100
3 ท่านคิดว่าจะทำงานให้องค์การจัดการน้ำเสียจนเกษียณอายุ	60	3	-	-	-	100
4 ท่านกระตือรือร้นในการพัฒนางานของตนเสมอ	56	3	3	1	-	93.63
5 ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานเป็นพนักงานองค์การจัดการน้ำเสีย	61	2	-	-	-	100
6 ท่านทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ทำงานให้องค์การจัดการน้ำเสีย	57	4	2	-	-	96.83
7 ท่านเห็นว่าองค์การจัดการน้ำเสียเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสังคม	53	6	4	-	-	93.65
8 ท่านให้เกียรติต่อองค์กรและเพื่อร่วมงาน	59	4	-	-	-	100
9 ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	60	3	-	-	-	100



สรุป พนักงานองค์การจัดการน้ำเสียมีความพึงพอใจ เฉลี่ยโดยรวมที่ 95.32 % อยู่ระดับ มากที่สุด โดยแยกแต่ละด้านดังนี้

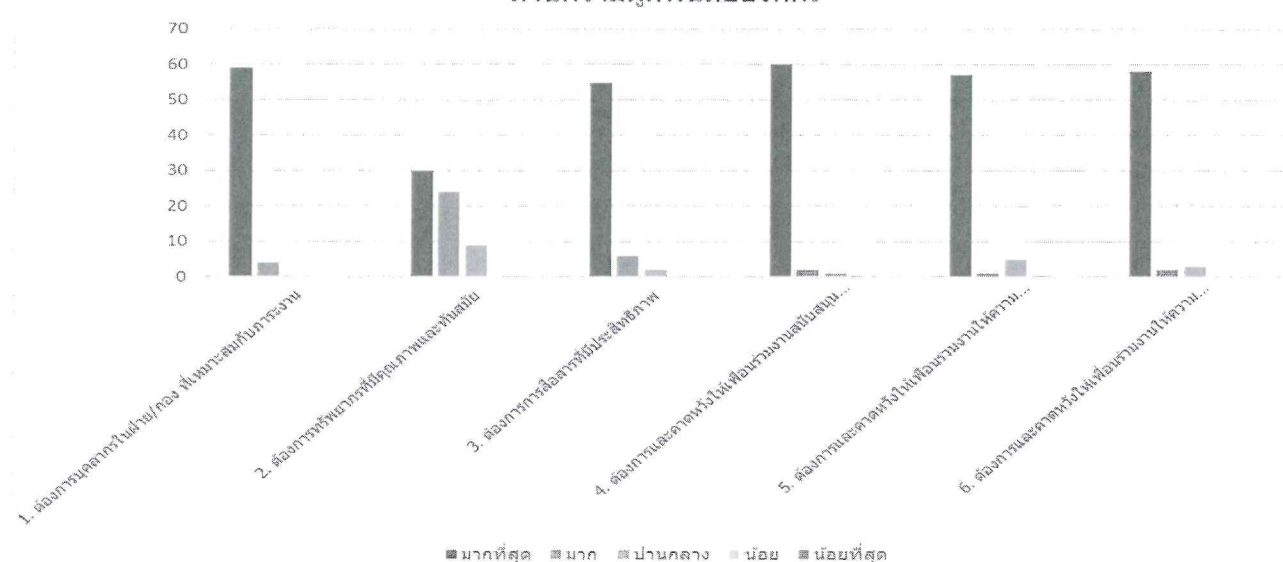
1 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	91.16 %
2 ด้านผลตอบแทน	95.50 %
3 ด้านคุณภาพชีวิต	96.15 %
4 ด้านสภาพแวดล้อมของทำงาน	95.53 %
5 ด้านความผูกพันต่อองค์กร	98.24 %

ส่วนที่ 3 ให้คะแนนความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อองค์กร

1 ฝ่าย/กอง ของท่านมีความต้องการ คาดหวัง

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ร้อยละ (%)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
● ด้านความผูกพันต่อองค์กร						
1 ต้องการบุคลากรใน ฝ่าย/กอง ที่เหมาะสมกับภาระงาน	59	4	-	-	-	100
2 ต้องการทรัพยากรที่มีคุณภาพและทันสมัย	30	24	9	-	-	85.71
3 ต้องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	55	6	2	-	-	96.83
4 ต้องการและคาดหวังให้เพื่อนร่วมงานสนับสนุนข้อมูล การดำเนินงานต่างๆ	60	2	1	-	-	98.41
5 ต้องการและคาดหวังให้เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร	57	1	5	-	-	92.06
6 ต้องการและคาดหวังให้เพื่อนร่วมงานให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงาน	58	2	3	-	-	95.24

ด้านความผูกพันต่อองค์กร



สรุป ความต้องการ ความคาดหวัง ของพนักงานองค์การจัดการน้ำเสียที่ต่อ องค์การจัดการน้ำเสีย มากที่สุด คือ ความต้องการบุคลากรใน ฝ่าย/กอง ที่เหมาะสมกับงาน คิดเป็น 100%

2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า ที่เกี่ยวข้องกับ ฝ่าย/กอง ขององค์การจัดการน้ำเสีย มีดังนี้

2.1 กระทรวงมหาดไทย

2.2 กระทรวงการคลัง

2.3 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.4 คณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

2.5 การประปานครหลวง

2.6 การประปาส่วนภูมิภาค

2.7 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.8 สหกรณ์ ธนาคารภาครัฐ สถาบันอบรม

2.9 บริษัท นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วน บุคคล

2.10 หน่วยงานเชิงสังคม โครงการพระราชดำริ อุทยานแห่งชาติสิรินธร สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา

2.11 ผู้บริหารองค์การจัดการน้ำเสีย

2.12 สื่อต่างๆ ทีวี วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ NGO มูลนิธิ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน

- อยากเห็นองค์การจัดการน้ำเสียเป็นองค์กรใหญ่ระดับประเทศที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการน้ำเสีย
- อยากเห็นองค์การจัดการน้ำเสียเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง
- อยากเห็นความรัก ความสามัคคีในองค์กร