

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

ปีงบประมาณ 2567

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

กปน. ได้ระบุ/ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และกระบวนการดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) เป็นประจำทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2567 สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เป็น 8 กลุ่ม ประกอบด้วย

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

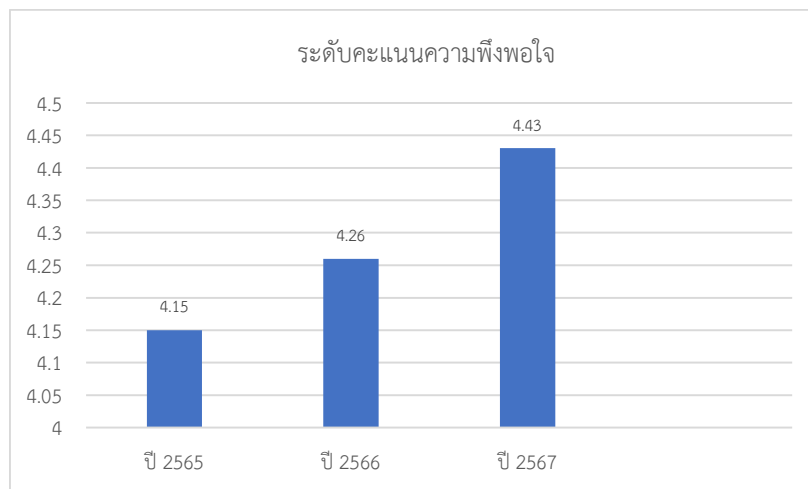
ทั้งนี้ หน่วยงานระดับฝ่ายได้ร่วมกันประชุมเชิงปฏิบัติการตามกระบวนการดำเนินการและแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละฝ่าย ซึ่งครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทั้ง 8 กลุ่ม และได้สำรวจความพึงพอใจความเชื่อมั่น การรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อประเมินผลความเชื่อมั่น การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การสื่อสารทิศทางการดำเนินงาน แผนงาน การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
3. เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หน่วยงาน เชิง นโยบาย และผู้ถือ หุ้นภาครัฐ | หน่วยงาน ที่ เกี่ยวข้อง ในเชิง ภารกิจ | ลูกค้า | ชุมชน และ สังคม | พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน | สื่อมวลชน | ลูกค้า | พันธมิตร | คะแนน รวมเฉลี่ย |
|--|---|---|--------|-----------------------|---------------------------------|-----------|--------|----------|--------------------|
| ความพึงพอใจต่อการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (การจัดโครงการ/กิจกรรม/ อบรม ฯลฯ ตามแผนปฏิบัติการ) | 4.13 | 4.18 | 4.40 | 4.77 | 4.38 | 4.45 | 4.81 | 4.33 | 4.43 |

| ปีงบประมาณ | ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ค่าความแตกต่างระหว่างปี |
|------------|------------------------------------|-------------------------|
| 2565 | 4.15 | - |
| 2566 | 4.26 | 0.11 |
| 2567 | 4.43 | 0.17 |

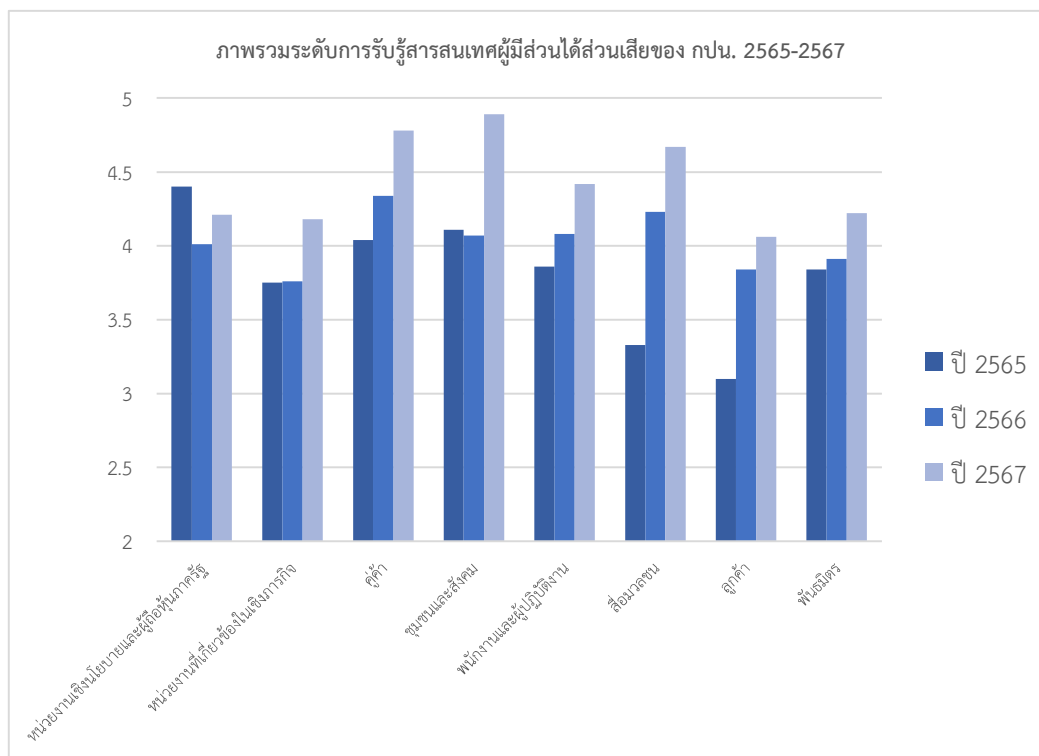


จากผลการสำรวจฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ในปี 2567 อยู่ที่ 4.43 คะแนน เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. กลุ่มลูกค้า (4.81 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.77 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.45 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.13 คะแนน) 2. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.18 คะแนน) และ 3. กลุ่มพันธมิตร (4.33 คะแนน) และเมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม ในปี 2567 (4.43 คะแนน) และ ปี 2566 (4.26 คะแนน) พบว่า มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิม 0.17 คะแนน

ส่วนที่ 3 : ผลการสำรวจความเชื่อมั่น การรับรู้

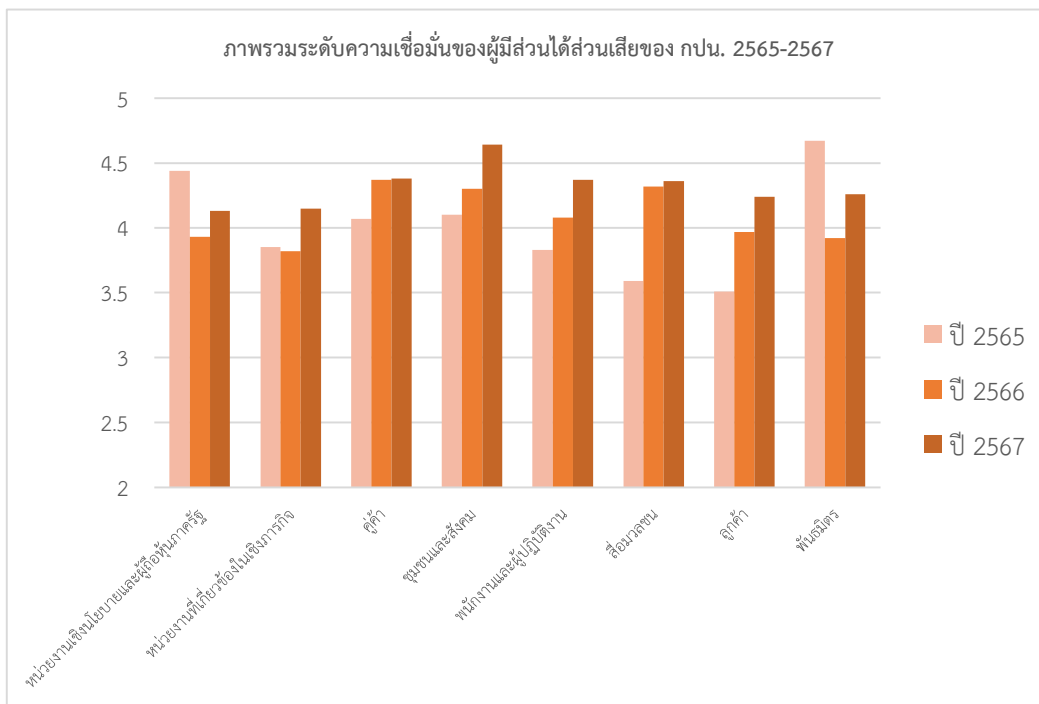
ภาพรวมระดับการรับรู้สารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2567

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 2565 | 2566 | 2567 | ค่าความแตกต่าง ระหว่าง ปี 66 - 67 |
|---------------------------------------|------|------|------|--------------------------------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ | 4.40 | 4.01 | 4.21 | 0.20 |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ | 3.75 | 3.76 | 4.18 | 0.42 |
| คู่ค้า | 4.04 | 4.34 | 4.78 | 0.44 |
| ชุมชนและสังคม | 4.11 | 4.07 | 4.89 | 0.82 |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน | 3.86 | 4.08 | 4.42 | 0.34 |
| สื่อมวลชน | 3.33 | 4.23 | 4.67 | 0.44 |
| ลูกค้า | 3.10 | 3.84 | 4.06 | 0.22 |
| พันธมิตร | 3.84 | 3.91 | 4.22 | 0.31 |
| คะแนนเฉลี่ย 8 กลุ่ม | 3.80 | 4.03 | 4.43 | 0.41 |



ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2567

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 2565 | 2566 | 2567 | ค่าความแตกต่าง ระหว่าง ปี 66 - 67 |
|---------------------------------------|------|------|------|--------------------------------------|
| หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ | 4.44 | 3.93 | 4.13 | 0.20 |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ | 3.85 | 3.82 | 4.15 | 0.33 |
| ลูกค้า | 4.07 | 4.37 | 4.38 | 0.01 |
| ชุมชนและสังคม | 4.10 | 4.30 | 4.64 | 0.34 |
| พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน | 3.83 | 4.08 | 4.37 | 0.29 |
| สื่อมวลชน | 3.59 | 4.32 | 4.36 | 0.04 |
| ลูกค้า | 3.51 | 3.97 | 4.24 | 0.27 |
| พันธมิตร | 4.67 | 3.92 | 4.26 | 0.34 |
| คะแนนเฉลี่ย 8 กลุ่ม | 3.71 | 4.12 | 4.32 | 0.23 |



ผลการสำรวจความเชื่อมั่น การรับรู้ ปี 2567 รายประเด็น จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| | | หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ | ลูกค้า | ชุมชนและสังคม | พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน | สื่อมวลชน | ลูกค้า | พันธมิตร | ภาพรวม |
|--|--|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. | | | | | | | | | | |
| 1. การรับรู้ | | 4.21 | 4.18 | 4.78 | 4.89 | 4.42 | 4.67 | 4.06 | 4.22 | 4.43 |
| 1.1 | กปน. มีการสื่อสารทิศทางการดำเนินงาน เช่น แผนวิสาหกิจ แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ | 4.25 | 4.18 | 4.73 | 4.83 | 4.42 | 4.55 | 4.05 | 4.21 | 4.40 |
| 1.2 | กปน. มีโครงการ / กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการชั่งประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ / การสร้างระบบประปาโรงเรียน / กิจกรรมประปาพบประชาชน / กิจกรรมยอดน้ำ&เฟรนด์ | 4.25 | 4.27 | 4.67 | 4.92 | 4.41 | 4.73 | 4.08 | 4.23 | 4.44 |
| 1.3 | กปน. มีโครงการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต อาทิ การประกาศเจตนารมณ์ "กปน. โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่ทุจริต อย่างมีประสิทธิภาพ" / นโยบายการงดให้ของขวัญ / การส่งเสริมบุคลากรที่ทำความดีผ่านโครงการบันทึกความดี / การลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี / การเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) | 4.13 | 4.09 | 4.93 | 4.92 | 4.41 | 4.73 | 4.06 | 4.23 | 4.44 |
| 2. ความเชื่อมั่น | | 4.13 | 4.15 | 4.38 | 4.64 | 4.37 | 4.36 | 4.24 | 4.26 | 4.32 |
| 2.1 | กปน. มีการสื่อสารทิศทางการดำเนินงาน เช่น แผนวิสาหกิจ แผนแม่บทด้านต่าง ๆ กิจกรรมสำคัญ รายงานผลการดำเนินงาน และข่าวสารต่าง ๆ | 4.00 | 4.09 | 4.27 | 4.58 | 4.34 | 4.36 | 4.28 | 4.21 | 4.27 |
| 2.2 | กปน. มีโครงการ / กิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น โครงการชั่งประปาเพื่อประชาชน/การส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านฉลากประหยัดน้ำ / การสร้างระบบประปาโรงเรียน / กิจกรรมประปาพบประชาชน / กิจกรรมยอดน้ำ&เฟรนด์ | 4.13 | 4.27 | 4.60 | 4.67 | 4.40 | 4.45 | 4.23 | 4.23 | 4.37 |
| 2.3 | กปน. มีโครงการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต อาทิ การประกาศเจตนารมณ์ "กปน. โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่ทุจริต อย่างมีประสิทธิภาพ" / นโยบายการงดให้ของขวัญ / การส่งเสริมบุคลากรที่ทำความดีผ่านโครงการบันทึกความดี / การลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี / การเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) | 4.25 | 4.09 | 4.27 | 4.67 | 4.37 | 4.27 | 4.22 | 4.33 | 4.31 |

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม
 - ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โครงการ ติดตั้ง Solar cell (rooftop floating farm) ในพื้นที่ของการประปานครหลวง และเน้นย้ำการพิจารณาศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการติดตั้ง Solar Rooftop/Floating บนแหล่งน้ำสาธารณะ หรือ “โซลาร์ฟาร์มลอยน้ำ” ซึ่งเป็นทางเลือกสำหรับภาคอุตสาหกรรม เช่น สิ่งสกปรกจากการทำความสะอาดและบำรุงรักษา Solar Rooftop/Floating ที่อาจไหลลงสู่แหล่งน้ำ เป็นต้น
 - จัดประชุมเพื่อติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน
 - จัดทำโครงการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน