สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

ปีงบประมาณ 2568

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

กปน. ได้ระบุ/ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และกระบวนการดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) เป็นประจำทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2568 สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เป็น 8 กลุ่ม ประกอบด้วย

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

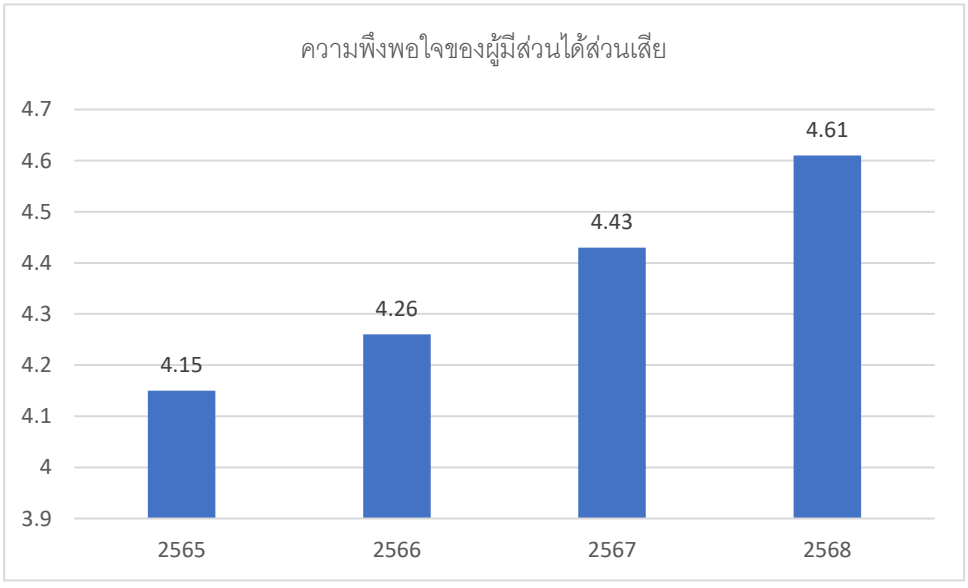
ทั้งนี้ หน่วยงานระดับฝ่ายได้ร่วมกันประชุมเชิงปฏิบัติการตามกระบวนการดำเนินการและแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละฝ่าย ซึ่งครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทั้ง 8 กลุ่ม และได้สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	คู่ค้า	ชุมชนและสังคม	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ลูกค้า	พันธมิตร	คะแนนรวมเฉลี่ย
ความพึงพอใจต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 (การจัดโครงการ/กิจกรรม/อบรม ฯลฯ ตามแผนปฏิบัติการ)	4.65	4.67	4.66	4.71	4.43	4.63	4.44	4.69	4.61

ปีงบประมาณ	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าความแตกต่างระหว่างปี
2565	4.15	-
2566	4.26	0.11
2567	4.43	0.17
2568	4.61	0.18

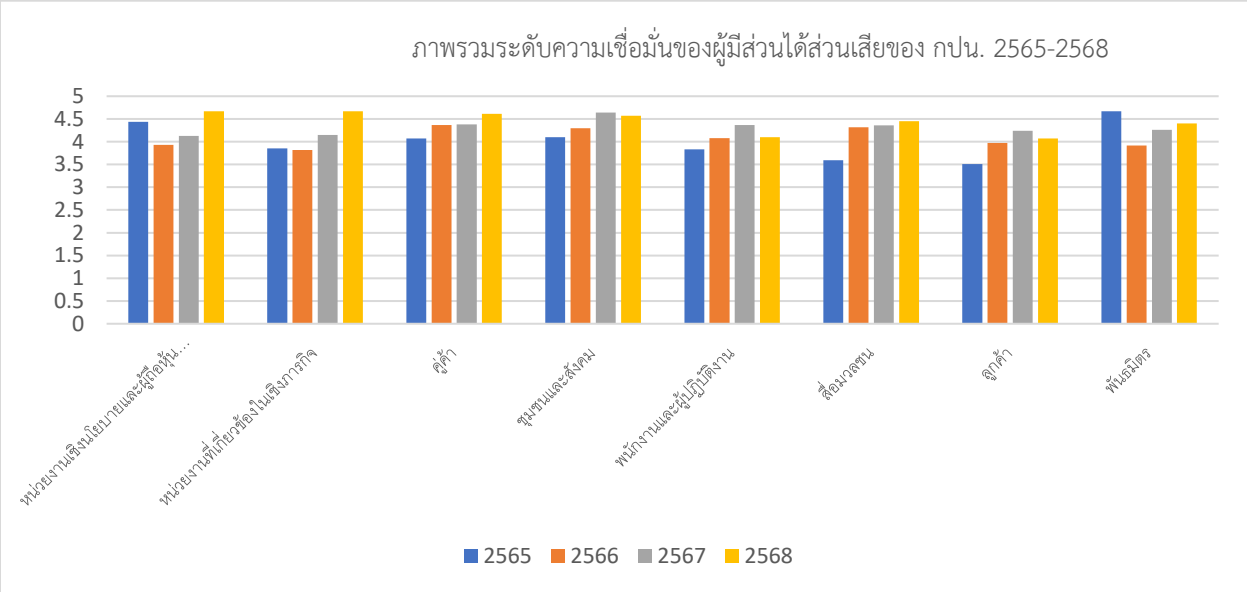


จากผลการสำรวจฯ พบวาผูมีสวนไดสวนเสียมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ในป 2568 อยูที่ 4.61 คะแนน เมื่อวิเคราะหผลคะแนนจำแนกตามกลุมผูมีสวนไดสวนเสีย พบวา กลุมที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ไดแก 1. กลุมชุมชนและสังคม (4.71 คะแนน) 2. กลุ่มพันธมิตร (4.69 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.67 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุมที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก ไดแก 1. กลุมพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.43 คะแนน) 2. กลุมลูกค้า (4.44 คะแนน) และ 3. กลุ่มสื่อมวลชน (4.63 คะแนน) และเมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม ในป 2568 (4.61 คะแนน) และ ปี 2567 (4.43 คะแนน) พบวา มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิม 0.18 คะแนน

ส่วนที่ 3 : ผลการสำรวจความเชื่อมั่น การรับรู้ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2568

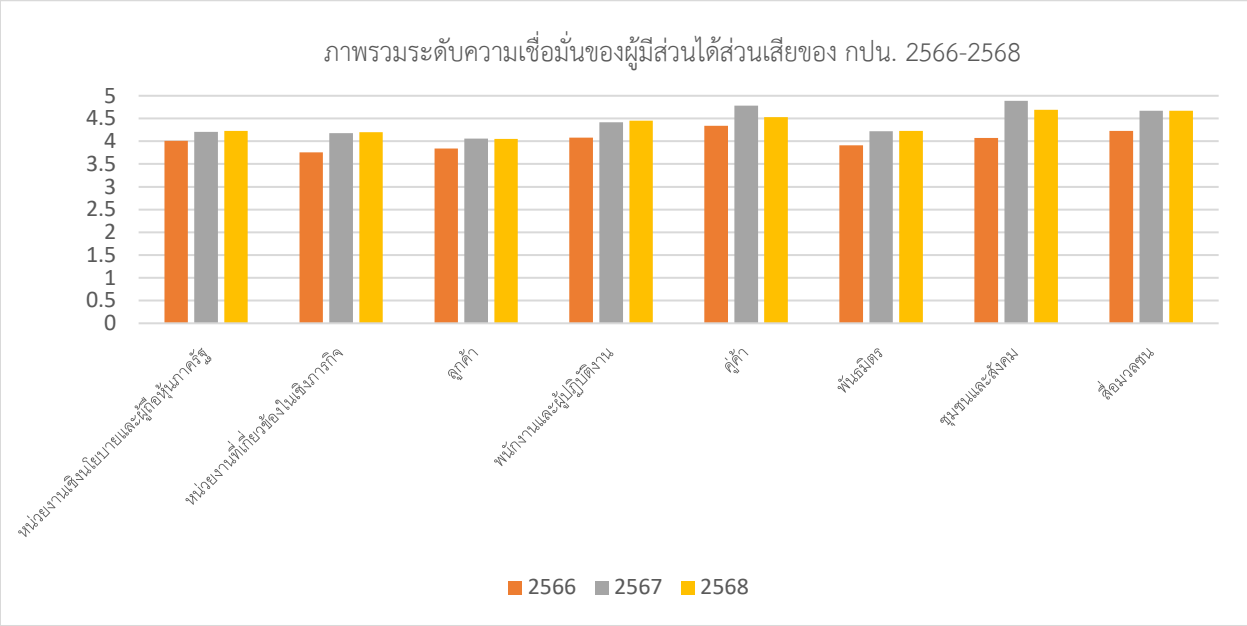
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2565	2566	2567	2568	ค่าความแตกต่างระหว่าง ปี 67 - 68
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	4.44	3.93	4.13	4.67	0.54
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.85	3.82	4.15	4.67	0.52
คู่ค้า	4.07	4.37	4.38	4.61	0.23
ชุมชนและสังคม	4.10	4.30	4.64	4.57	-0.07
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	3.83	4.08	4.37	4.10	-0.27
สื่อมวลชน	3.59	4.32	4.36	4.45	0.09
ลูกค้า	3.51	3.97	4.24	4.07	-0.17
พันธมิตร	4.67	3.92	4.26	4.40	0.14
คะแนนเฉลี่ย 8 กลุ่ม	3.71	4.12	4.32	4.44	0.12



ที่มา: ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 มาจากฝ่ายธรรมาภิบาล

ภาพรวมระดับการรับรู้สารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2566-2568

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566	2567	2568	ค่าความแตกต่าง
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	4.01	4.21	4.23	0.02
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.76	4.18	4.20	0.02
ลูกค้า	3.84	4.06	4.05	-0.01
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	4.08	4.42	4.45	0.03
คู่ค้า	4.34	4.78	4.53	-0.25
พันธมิตร	3.91	4.22	4.23	0.01
ชุมชนและสังคม	4.07	4.89	4.69	-0.20
สื่อมวลชน	4.23	4.67	4.67	0.00
คะแนนเฉลี่ย 8 กลุ่ม	**4.03**	**4.43**	**4.38**	**-0.05**



ที่มา: โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. พร้อมวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ปีงบประมาณ 2568

ผลการสำรวจความพึงพอใจจากการจัดกิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2568 รายประเด็น
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	คู่ค้า	ชุมชนและสังคม	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ลูกค้า	พันธมิตร	ภาพรวม
		สรุปผลคะแนนความพึงพอใจจากการจัดกิจกรรม (1-5 คะแนน)								
1	การรับฟังความความต้องการ ความคาดหวังรวมถึงข้อเสนอแนะของท่าน	4.74	4.67	4.76	4.72	4.37	4.56	4.43	4.69	4.62
2	การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของท่าน	4.52	4.39	4.60	4.70	4.41	4.50	4.45	4.69	4.53
3	รูปแบบ/ระยะเวลา ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.59	4.68	4.42	4.69	4.44	4.56	4.39	4.56	4.55
4	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ สามารถให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.81	4.76	4.85	4.72	4.49	4.88	4.48	4.81	4.75
คะแนนความพึงพอใจรวม		**4.66**	**4.67**	**4.66**	**4.71**	**4.43**	**4.63**	**4.44**	**4.69**	**4.61**

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ / ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ</u>

- ดีเยี่ยมเป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการที่ดีมากๆ
- ควรเพิ่มโอกาสและช่องทางในการอบรมศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองได้มากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ กปน. และที่ปรึกษามีความเตรียมพร้อมในการนำเสนอในการหารือการจัดตั้งบริษัทในเครืออย่างดี

<u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</u>

- ต้องการให้ทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มความถี่ในการเข้าพบปะหารือต้องการให้ทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- หากมีปัญหาเกี่ยวกับท่อประปา ควรประสานงานโดยตรงกับหน่วยงาน และให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพร้อมกับหน่วยงานเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า

คู่ค้า

- ร่วมมือทำข้อมูลการลดการปล่อยคาร์บอน
- การดำเนินงานที่ผ่านมาได้รับข้อเสนอแนะและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นอย่างดี
- ควรมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน
- ควรเน้นประชุมในกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การแก้ไขปัญหาทำได้อย่างรวดเร็ว
- เป็นกิจกรรมที่ดีควรจัดโดยต่อเนื่องในทุกปี

พันธมิตร

- ต้องการให้พัฒนากิจกรรมให้ดียิ่งขึ้นและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

สื่อมวลชน

- ต้องการให้จัดกิจกรรมและแถลงข่าวมากขึ้น
- จัดกิจกรรมดีแล้ว และขอให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้า

- มีความต้องการให้แอปพลิเคชัน MWA onMobile สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตได้ สามารถชำระค่าน้ำเกินกำหนดชำระได้ สามารถลงทะเบียนผู้ใช้น้ำได้มากกว่า 10 ทะเบียน
- ต้องการให้พัฒนาน้ำประปาจนสามารถดื่มได้โดยตรงจากก๊อก
- ต้องการให้น้ำใสขึ้น แก้ปัญหาน้ำขุ่น/มีกลิ่น และปรับปรุงเรื่องกลิ่นคลอรีน
- ต้องการให้ติดตั้งหัวดับเพลิง
- เพิ่มขนาดท่อจ่ายน้ำเพราะเปิดน้ำพร้อมกันหลายบ้านทำให้น้ำไหลอ่อน
- ต้องการให้ปรับปรุงท่อเมนให้น้ำไหลดีขึ้น, ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องระบบท่อ
- ควรจัดกิจกรรมในวันเสาร์ – อาทิตย์

อันดับ 1 : ด้านแรงดันน้ำ

- อยากให้ปรับปรุงแรงดันน้ำให้แรงขึ้น พบปัญหาแรงดันน้ำไหลอ่อน
- ต้องการแรงดันน้ำที่ 6 เมตร
- ต้องการแรงดันน้ำที่ไหลสม่ำเสมอและไหลแรง
- ลูกค้าให้ความสำคัญเรื่องแรงดันภายในท่อประปา
- อยากให้เพิ่มแรงดันน้ำโดยเฉยเฉพาะช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ เนื่องจากมีปริมาณความต้องการใช้น้ำสูง ลูกค้าในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย
- ลูกค้าอยู่ปลายเส้นท่อ บางครั้งแรงดันน้ำไหลอ่อน

อันดับ 2 : ด้านงานบริการเสริม

- มีความสนใจบริการล้างถังพักน้ำของ กปน. แต่อยากให้เป็น credit (15 วัน) ประสงค์ล้างปีละ 1 ครั้ง
- สนใจเปลี่ยนมาตรเป็น Smart meter
- ลูกค้าสนใจตรวจวัดคุณภาพน้ำประปาทุก 6 เดือน
- ลูกค้ามีค่าน้ำสูง สงสัยว่าท่อรั่วภายใน และประสงค์จะใช้บริการจาก กปน.
- ควรปรับปรุงเรื่องของราคาล้างถังพักน้ำ ซึ่งมีราคาแพงต้องการให้ราคาใกล้เคียงหรือต่ำกว่าเอกชน
- สนใจในการวางท่อประปาใหม่ภายในศูนย์การค้า และวางระบบน้ำประปาพร้อมงานการล้างถังพักน้ำ

อันดับ 3 : ด้านคุณภาพน้ำ

- มีน้ำทะเลหนุนบางช่วงจึงเกิดภาวะน้ำเค็ม,ช่วงน้ำทะเลหนุนควรควบคุมค่า คลอไรด์และ Conductivity
- อยากให้ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา ควบคุมค่า conductivity ก่อนปล่อยออก <600 micro cm
- ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำช่วงภัยแล้ง, ลูกค้าให้ความสำคัญ เรื่อง กลิ่นและรสชาติของน้ำก่อนผ่านเครื่องกรองน้ำ
- ต้องการให้พัฒนาเรื่องกลิ่นแปลกปลอมในน้ำประปา และคุณภาพน้ำประปา
- ช่วง มี.ค.เมย. น้ำกร่อยส่งผลกระทบกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- ขอให้คุณภาพน้ำมีความคงที่ ทั้งค่าความนำไฟฟ้าและค่าคลอรีนอิสระคงเหลือโดยเฉพาะช่วงภัยแล้ง
- ในบางช่วงเวลา น้ำประปามีค่าความนำไฟฟ้าและค่าคลอรีนสูง ทำให้กระทบกับการทำงานและการ maintenance เครื่อง RO
- ต้องการค่าความนำไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ปกติ เนื่องจากต้องใช้น้ำในการฟอกไต

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- อยากให้จัดอบรมแบบนี้บ่อย ๆ ได้ทบทวนความเข้าใจ และอัพเดตความรู้
- สอนได้ตรงประเด็น ละเอียด เข้าใจง่าย เสียงชัดเจน
- ควรมีการอบรมความรู้ในเรื่องอื่น ๆ ที่นำไปปรับใช้กับการทำงานได้อีกเรื่อย ๆ
- ต้องการให้มีการจัดอบรมทุกปี ก่อนการจัดตั้งงบประมาณ
- ต้องการให้มีกรณีศึกษาเพิ่มเติม
- ต้องการให้มีช่วงระยะเวลาที่เข้าไปอบรมในระบบนานขึ้น
- ข้อมูลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ควรง่ายต่อการค้นหา มีคู่มือ หรือ Infographic ที่เข้าใจง่าย และเน้นการสื่อสารด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มีหลักเกณฑ์เปลี่ยนแปลงให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง
- ต้องการให้มีกิจกรรมสื่อสารให้ความรู้ประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานของ กปน. อย่างต่อเนื่อง

.....