

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

ปีงบประมาณ 2569

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

กปน. ได้ระบุ/ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และกระบวนการดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) เป็นประจำทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2569 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

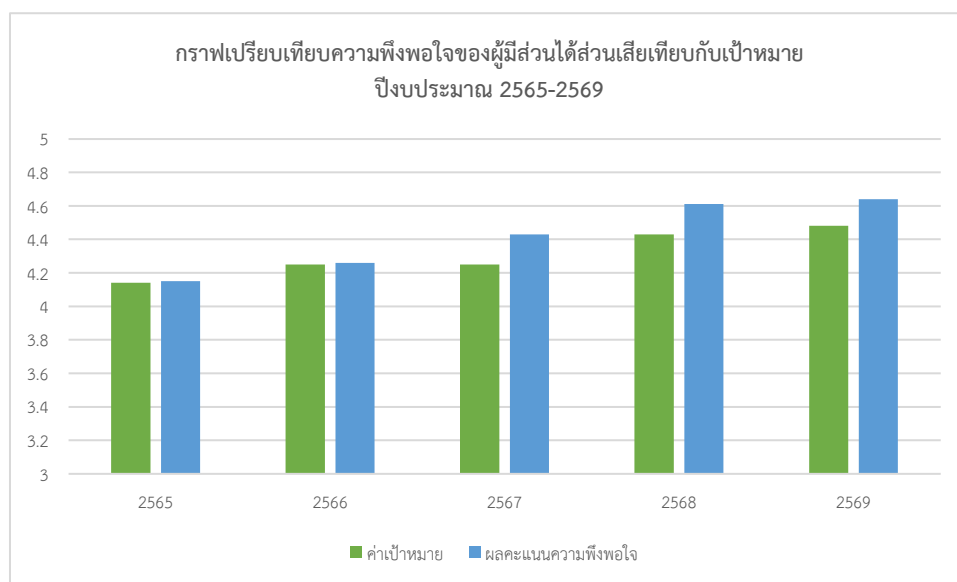
1. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ต่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อประเมินผลความเชื่อมั่น การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การสื่อสารทิศทางการดำเนินงาน แผนงาน การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม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

ส่วนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน เชิง นโยบาย และผู้ถือ หุ้นภาครัฐ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องใน เชิงภารกิจ	คู่ค้า	ชุมชน และ สังคม	พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ลูกค้า	พันธมิตร	คะแนนรวม เฉลี่ย
ความพึงพอใจต่อการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569 (การจัดโครงการ/กิจกรรม/ อบรม ฯลฯ ตามแผนปฏิบัติการ)	4.59	4.68	4.59	4.69	4.40	4.63	4.68	4.72	4.64

ปีงบประมาณ	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ	เพิ่มขึ้น/ ลดลงจาก เป้าหมาย	ค่าความ แตกต่าง ระหว่างปี
2565	4.15	เพิ่มขึ้นจากปีงบ '64 (ปีงบ '64 = 4.14)	+0.01	-
2566	4.26	> 4.25	+0.10	0.11
2567	4.43	≥ 4.25	+0.18	0.17
2568	4.61	≥ 4.43	+0.18	0.18
2569	4.64	≥ 4.48	+0.16	0.03



จากผลการสำรวจฯ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ในปี 2569 อยู่ที่ 4.64 คะแนน เมื่อวิเคราะห์ผลคะแนนจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. กลุ่มพันธมิตร (4.72 คะแนน) 2. กลุ่มชุมชนและสังคม (4.69 คะแนน) และ 3. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (4.68 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (4.40 คะแนน) 2. กลุ่มคู่ค้า (4.59 คะแนน) และ 3. กลุ่ม

หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (4.59 คะแนน) และเมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม ในปี 2568 (4.61 คะแนน) และ ปี 2569 (4.64 คะแนน) พบว่า มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิม 0.03 คะแนน

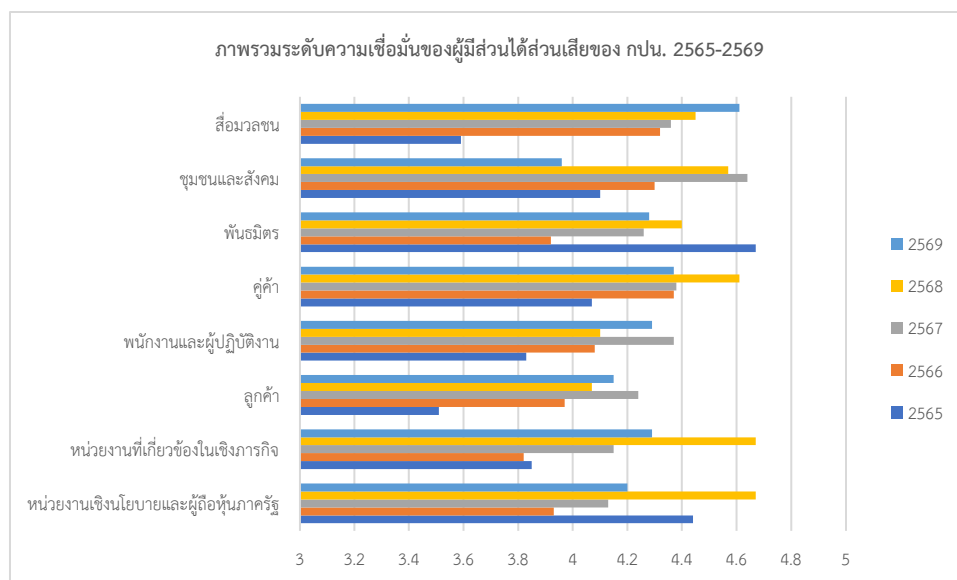
ผลการสำรวจความพึงพอใจจากการจัดกิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2569 รายละเอียด
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

		หน่วยงาน เชิง นโยบาย และ ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องใน เชิงภารกิจ	คู่ค้า	ชุมชน และสังคม	พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ลูกค้า	พันธมิตร	ภาพรวม
ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียของ กปน.		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)								
		58	65	61	234	8,919	14	15,057	31	24,439
		สรุปผลคะแนนความพึงพอใจจากการจัดกิจกรรม (1-5 คะแนน)								
1	การรับฟังความต้องการ ความคาดหวังรวมถึง ข้อเสนอแนะของท่าน	4.41	4.67	4.60	4.65	4.29	4.50	4.72	4.68	4.57
2	การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของ ท่าน	4.35	4.67	4.53	4.68	4.37	4.57	4.85	4.61	4.58
3	รูปแบบ/ระยะเวลา ในการ จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.43	4.57	4.46	4.61	4.50	4.64	4.81	4.77	4.60
4	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ สามารถให้ข้อมูลหรือตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	4.54	4.84	4.77	4.82	4.52	5.00	4.83	4.81	4.77
คะแนนความพึงพอใจรวม		4.59	4.68	4.59	4.69	4.40	4.63	4.68	4.72	4.64

ส่วนที่ 3 : ผลการสำรวจความเชื่อมั่น การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

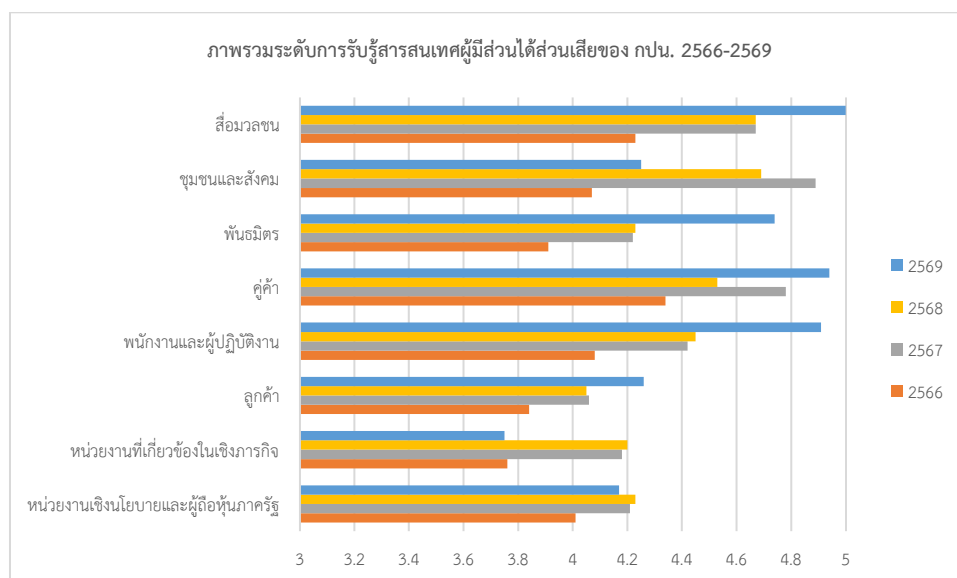
ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2565-2569

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2565	2566	2567	2568	2569	ค่าความแตกต่าง ระหว่าง ปี 68 - 69
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	4.44	3.93	4.13	4.67	4.20	-0.47
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.85	3.82	4.15	4.67	4.29	-0.38
ลูกค้า	3.51	3.97	4.24	4.07	4.15	0.08
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	3.83	4.08	4.37	4.10	4.29	0.19
คู่ค้า	4.07	4.37	4.38	4.61	4.37	-0.24
พันธมิตร	4.67	3.92	4.26	4.40	4.28	-0.12
ชุมชนและสังคม	4.10	4.30	4.64	4.57	3.96	-0.61
สื่อมวลชน	3.59	4.32	4.36	4.45	4.61	0.16
คะแนนเฉลี่ย 8 กลุ่ม	3.71	4.12	4.32	4.44	4.27	-0.12



ภาพรวมระดับการรับรู้สารสนเทศผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2566-2569

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566	2567	2568	2569	ค่าความแตกต่าง ระหว่าง ปี 68 - 69
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ	4.01	4.21	4.23	4.17	-0.06
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	3.76	4.18	4.20	3.75	-0.45
ลูกค้า	3.84	4.06	4.05	4.26	0.21
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	4.08	4.42	4.45	4.91	0.46
คู่ค้า	4.34	4.78	4.53	4.94	0.41
พันธมิตร	3.91	4.22	4.23	4.74	0.51
ชุมชนและสังคม	4.07	4.89	4.69	4.25	-0.44
สื่อมวลชน	4.23	4.67	4.67	5.00	0.33
คะแนนเฉลี่ย 8 กลุ่ม	4.03	4.43	4.38	4.50	0.12



ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ / ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

- ควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเท่าทันความเสี่ยงรูปแบบใหม่ และแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนของ กปน.
- กรรมการจำเป็นต้องเรียนรู้ให้ทันตามการพัฒนาของเทคโนโลยีและสังคมที่เปลี่ยนไป
- อยากให้คณะกรรมการฯ ช่วยกันขับเคลื่อนทิศทางของการดำเนินงานด้านไอที เพื่อนำไปสู่องค์กรที่ทันสมัย
- คณะอนุกรรมการควรมีการศึกษาด้าน IT ของหน่วยงานอื่นที่มีธุรกิจใกล้เคียงกัน
- การใช้งบประมาณดำเนินโครงการควรได้ประโยชน์สูงสุดบนค่าใช้จ่ายที่สมเหตุผลเหมือนเงินที่ใช้เป็นของเราเอง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

- ต้องการให้ทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- ต้องการให้ทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ / สัมมนาเชิงปฏิบัติการร่วมกัน

ลูกค้า

- อยากให้ กปน. รับงานประปาภายใน
- อยากให้มีการตรวจสอบท่อน้ำสม่ำเสมอ
- ควรมีระบบ สมาร์ทมิเตอร์ ดูค่าน้ำออนไลน์ได้ทันที
- ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว
- น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน
- น้ำไม่ไหล / อยากให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอ
- น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ
- ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว
- พัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ต้องการให้มีการตอบกลับที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะสถานการณ์เร่งด่วน
- ต้องการการตอบสนองที่ใกล้เคียงเรียลไทม์มากยิ่งขึ้น
- ต้องการให้มีระบบติดตามสถานะหลังการแจ้งเรื่อง

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้งานได้ทันทีทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงานที่ถูกต้องยิ่งขึ้น
- อยากให้นำคลิปวิดีโอการบรรยายลงในระบบหรือหน้า intranet ฝพบ. เพื่อทบทวนการรับฟังซ้ำ
- ต้องการให้มีการจัดอบรมการบริหารงบประมาณต่อเนื่องทุกปี
- ต้องการจัดอบรมในรูปแบบ online เนื่องจากสะดวกและสามารถกำหนดช่วงเวลาในการอบรมด้วยตนเองได้

- ต้องการมีส่วนร่วมในแผนการจัดกิจกรรม
- ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลายหลายมากขึ้น / มี Line Official เพื่อสื่อสารสวัสดิการให้กับพนักงาน และปรับปรุง Website ให้ทันสมัย
- ควรมีการรวบรวมข้อมูลด้านสวัสดิการทั้งหมด และเผยแพร่ให้พนักงานได้รับทราบ
- ควรมีช่องทางให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้เพิ่มเติม
- การสื่อสารแบบ Infographic กระชับเข้าใจง่าย ต้องการให้ทำกิจกรรมสื่อสารให้ความรู้ในประเด็นข้อกฎหมายอย่างต่อเนื่อง
- ควรเปิดให้หน่วยงานสามารถเสนอประเด็นที่สนใจ เพื่อจะได้นำความรู้ไปปรับใช้ให้ตรงกับงานใน ความรับผิดชอบ
- พัฒนาระบบการ HR ให้ทันสมัย รวดเร็ว คล่องตัว
- การสื่อสารข้อมูล HR ให้ชัดเจน ทัวถึง และเข้าถึงง่าย
- ปรับปรุงข้อมูลพนักงานให้มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
- ควรจัดกิจกรรมด้าน HR เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- ควรปรับปรุงระบบและกระบวนการให้สามารถใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น
- ต้องการให้มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คู่ค้า

- เป็นกิจกรรมที่ดี ควรดำเนินการต่อเนื่อง
- ควรมีการและเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

สื่อมวลชน

- เจ้าหน้าที่ต้อนรับเป็นอย่างดีทุกจุด

ชุมชนและสังคม

- ต้องการขอรับการสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงโรงอาหารโรงเรียน
- ระยะเวลาในการชำระค่าน้ำค่อนข้างน้อย ส่งผลให้ต้องมีการเสียค่าปรับ

.....