



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการประปานครหลวง ปี 2564-2565



แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน	2
บทที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	3
2.2 นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	55
2.3 ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	57
บทที่ 3 การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3.1 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	66
3.2 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	66
3.3 การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก	67
3.4 การทบทวนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70
3.5 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย SWOT Analysis	76
3.6 การกำหนดประเด็นกลยุทธ์	77
บทที่ 4 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2564-2565	
4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	80
4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	81
4.3 การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย	82
4.4 การประเมินความเสี่ยง	85
4.5 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2564-2565	97
4.6 แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2564-2565	101
บทที่ 5 การขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	
5.1 แนวทางการขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	120
5.2 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	121
5.3 การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	122

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2510 ได้มีการรวมกิจการประปา 3 จังหวัด 4 องค์การ คือ การประปากรุงเทพ การประปาเทศบาลนครธนบุรี การประปานครธนบุรี และการประปาเทศบาลสมุทรปราการ เป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า “การประปานครหลวง” (กปน.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ กปน. พ.ศ. 2510 มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการประปา
2. ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่จังหวัดพระนคร จังหวัดธนบุรี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ
3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา

การดำเนินงานของ กปน. ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งดังกล่าวได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายในระยะยาว โดยดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางสากล AA1000:2015 และเพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ได้มีการพิจารณาอย่างครอบคลุมตามกระบวนการดำเนินงาน (Work Process) และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กร โดยแผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 (ปี 2563 – 2565) ได้มุ่งเน้นในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล และได้ถ่ายทอดยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป็นแผนงาน/โครงการ โดยแบ่งเป็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน และมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านที่ 3 คือส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน

เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. จึงได้จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ขึ้น โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อลดช่องว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนของ กปน. โดยมีแผนยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการผลักดันและสนับสนุน
2. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการของ กปน. ส่งผลให้เกิดผลกระทบในทางบวก และลดผลกระทบในทางลบ

1.3 กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (ProcessOwner) ทุกสายงานโดยร่วมกันวิเคราะห์ รวบรวม ข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้
 - กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
 - จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร
 - วิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในเชิงยุทธศาสตร์ สภาพแวดล้อม ภายใน/ภายนอก ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย SWOT Analysis
2. จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติเพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง
3. เผยแพร่สื่อสารแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้

บทที่ 2

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

กปน. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นการดำเนินงาน ตามแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และ ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน.

2.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ (Purpose) ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

- 1) เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) เพื่อปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงานด้านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

- 1) ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงาน 6 จังหวัด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และสถานีสูบน้ำดิบ (ตำบลสำแล อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี, อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกาญจนบุรี และอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม)
- 2) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ 3 จังหวัด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ
- 3) ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ โรงผลิตน้ำบางเขนโรงผลิตน้ำมหาสวัสดิ์โรงผลิตน้ำสามเสน และโรงงานผลิตน้ำธนบุรี และพื้นที่ชุมชนต้นน้ำ (ตะวันออกและตะวันตก) และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดนครปฐม และจังหวัดนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร และชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงครามและชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำเจ้าพระยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ

2.1.2 การชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์ที่ได้กำหนดไว้เป็นกรอบการดำเนินงานเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กร ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่ให้บริการ และพื้นที่ชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงานตาม Work Process ขององค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ต้องให้ความสำคัญเข้าร่วม (Engagement) ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์อย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน AA1000:2015 ซึ่งได้จำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย **ผู้ควบคุม(Mandate)**หมายถึงผู้รับผิดชอบของ กปน. ในการทำหน้าที่ควบคุม/รับผิดชอบ และ**ผู้จัดทำ (Owner)**มีหน้าที่ในการตัดสินใจ/วางแผน/เตรียมการ/ปฏิบัติ/ทบทวน/สื่อสารการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการร่วมกันระดมสมองในการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) กปน. สามารถชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**กลุ่มที่ 1** ได้ดังนี้

ผู้ควบคุม(Mandate): ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

ผู้จัดทำ (Owner): ระบุรายละเอียดไว้ในท้ายตารางที่ 2

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Stakeholders)**ซึ่งมาตรฐาน AA1000:2015 ได้ให้แนวทางประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามคุณลักษณะดังนี้:

- Dependency –กลุ่ม/บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร (อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร ทั้งทางตรง/ทางอ้อม/เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร)
- Responsibility–กลุ่ม/บุคคลที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อทั้งในปัจจุบัน/อนาคต (เกี่ยวข้องทางด้านกฎหมาย/การค้า/การดำเนินงาน/จริยธรรม)
- Tension – กลุ่ม/บุคคลที่องค์กรต้องเข้าไปจัดการ/แก้ไขประเด็นทันที (เกี่ยวข้องทางด้านการเงิน/เศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม)
- Influence – กลุ่ม/บุคคลที่มีผลกระทบต่อองค์กร/มีผลต่อกลยุทธ์/การดำเนินงาน/การตัดสินใจขององค์กร
- Diverse perspective – กลุ่ม/บุคคลที่จะมีความคิดเห็นต่อองค์กร (ทำให้เข้าใจสถานการณ์ใหม่ๆ / เกิดโอกาส)

นอกจากนี้ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรยังวิเคราะห์จากคำศัพท์และคำนิยามตามมาตรฐาน AA1000:2015 ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

- บุคคล/กลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิด/ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม ผลิตภัณฑ์/บริการ และผลประกอบการขององค์กร องค์กรหนึ่งอาจจะมีหลายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับการมีส่วนร่วม ความขัดแย้งในผลประโยชน์และขอครหา ฯลฯ

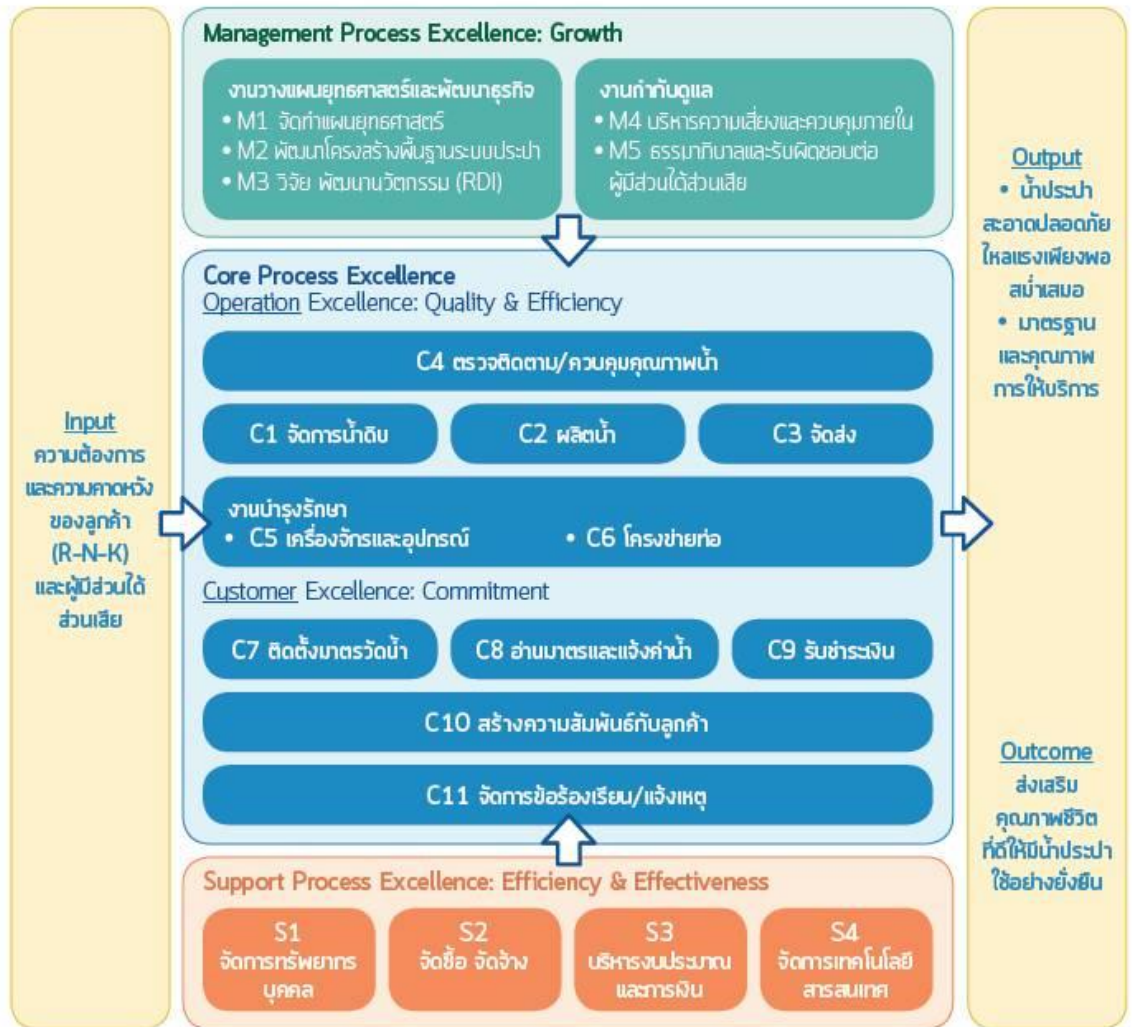
- ผูหนึ่งผู้ใด หรือกลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ในทุกการตัดสินใจหรือกิจกรรมขององค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Party)

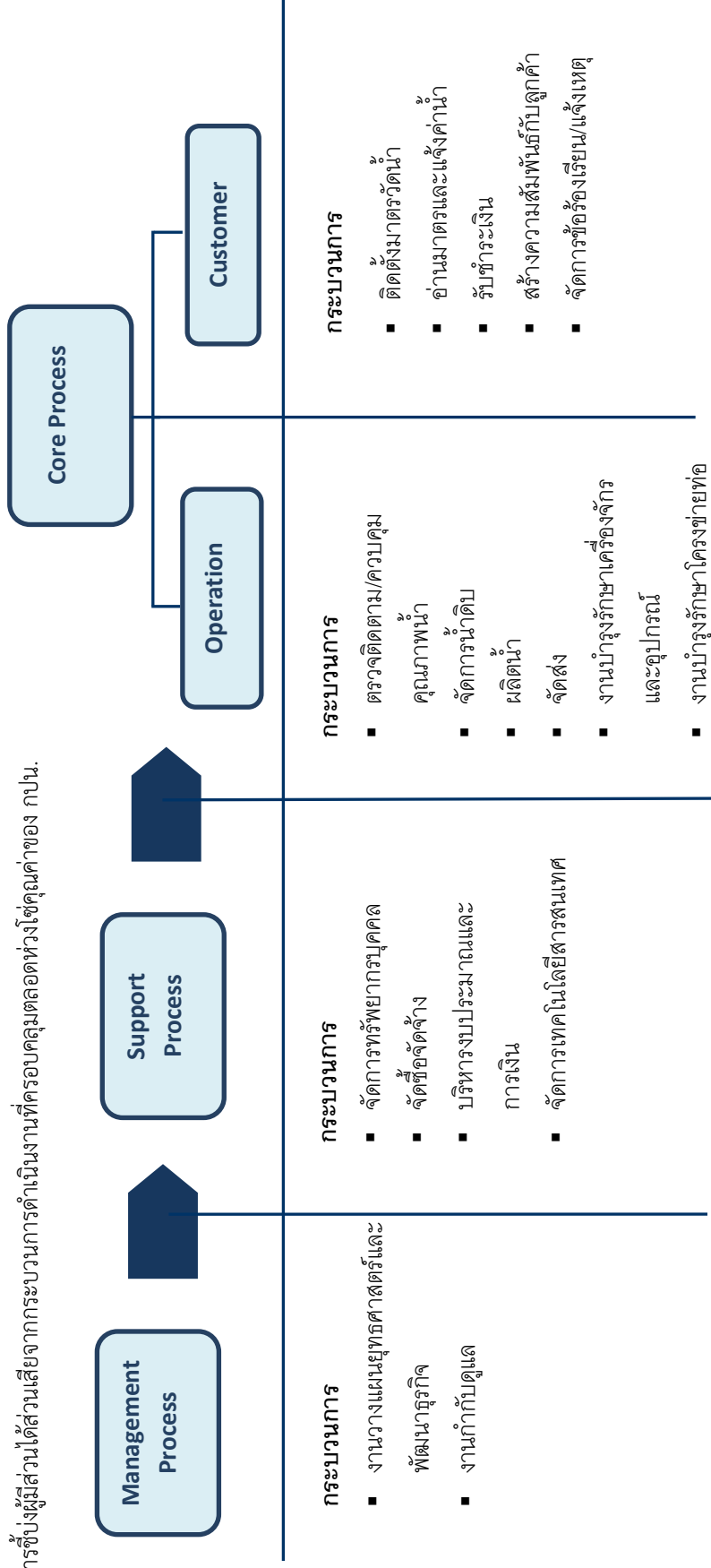
- บุคคล หรือ องค์กร ที่สามารถส่งผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบหรือเห็นตัวเองได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือกิจกรรม

ตามแนวทางและหลักการดังกล่าวกปน. ได้ร่วมกันระดมสมองในการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) เพื่อทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.โดยนำข้อมูลจากปีก่อนประกอบการพิจารณาซึ่งสามารถชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**กลุ่มที่ 2** ได้ดังนี้

1) พิจารณาจากกระบวนการดำเนินงานครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.



การซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่มูลค่าของ กปน.



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
- ลูกค้า
- พันธมิตร
- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
- นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ
- ลูกค้า
- สื่อมวลชน
- ชุมชนและสังคม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
- ลูกค้า
- นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
- ลูกค้า
- พันธมิตร
- สื่อมวลชน
- ชุมชนและสังคม
- นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

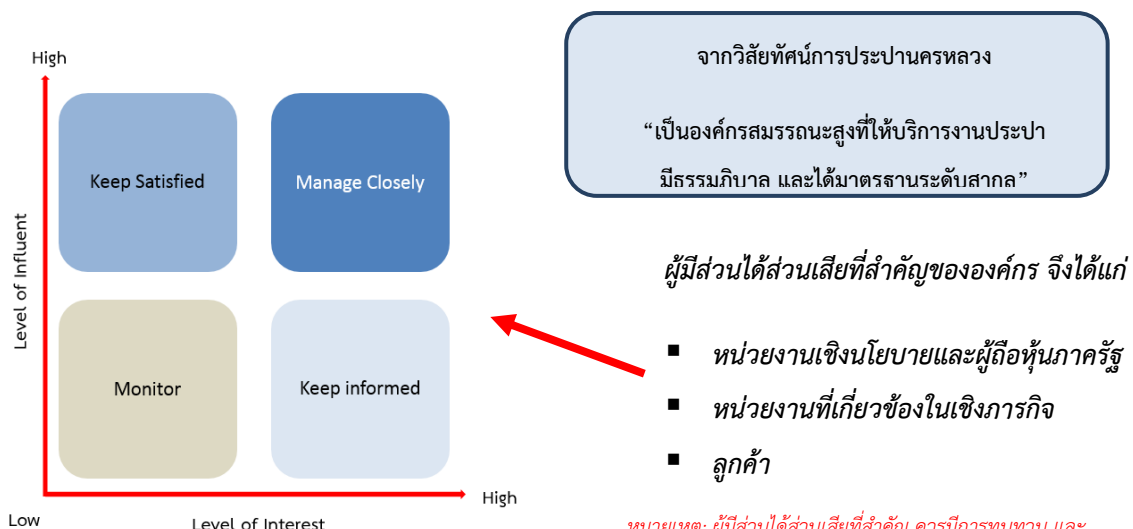
2) ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder identification)จากการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ 2 ระดับ ดังนี้

1. ในระดับองค์กร การกำหนดแนวทางพิจารณาความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการเข้าร่วมที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลากปน. ได้พิจารณาจากระดับของอิทธิพล (influence) และระดับของความสนใจ (interest) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ขององค์กรกำหนดไว้โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

การพิจารณาความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับของอิทธิพล (Influent)	คำอธิบาย
High	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย ทิศทางหรือกลยุทธ์องค์กร ข้อกังวลและข้อร้องเรียนต้องนำมาบริหารจัดการอย่างเร่งด่วน
Low	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย ทิศทางหรือกลยุทธ์องค์กร ข้อกังวลและข้อร้องเรียนพิจารณานำมาบริหารตามลำดับความสำคัญ

ระดับของความสนใจ (Interest)	คำอธิบาย
High	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสนใจติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
Low	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดตามการดำเนินงานเฉพาะมีเหตุการณ์ที่สำคัญหรือในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบ



หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ควรมีการทบทวน และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร ในแต่ละช่วงเวลา

2. ในระดับสายงาน ได้ทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholder Identification) ของ กปน.

เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเดิมและข้อมูลปี 2563 สรุปได้ 9 กลุ่ม ดังนี้

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
3. คู่ค้า
4. พันธมิตร
5. ลูกค้า
6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
7. ชุมชนและสังคม
8. สื่อมวลชน
9. นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

โดยผลการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมา และชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าขององค์กรดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholder Identification) ของ กปน.

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ	1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ*	หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ* หมายเหตุ: * ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	-สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงการคลัง (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.), สำนักงบประมาณกรมบัญชีกลาง เป็นต้น) - คณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (กนช.)

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
				- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) - สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน	2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ*	หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน*	- กรมชลประทาน - กรมทรัพยากรน้ำ - กรมทางหลวง - กรมทางหลวงชนบท - กรมโยธาธิการและผังเมือง - กทม. อบจ. อบต. และ อบต. - EGAT MEA TOT PWA - องค์การจัดการน้ำเสีย - กรมอุทกศาสตร์ กองทัพเรือ - กรมเจ้าท่า - กรมควบคุมมลพิษ - กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) - กรมการค้าภายใน - กระทรวงกลาโหม - สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) - คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
				- สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) - กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ - กรมโรงงานอุตสาหกรรม - หน่วยงานระดับจังหวัด (กรุงเทพมหานคร, นนทบุรี, สมุทรปราการ)
3. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ,	■ คู่ค้าหมายถึงองค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกันหรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยปกติความร่วมมือเป็นการจัดการที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงเช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ หรือเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เฉพาะอย่างซึ่งความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่ายและผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจนตั้งนั้นกปน. จึงไม่มี คู่ค้าแต่มีผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ (Suppliers)	3. คู่ค้า* หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลง โดย ทบทวน และปรับใช้ เป็นคำว่า “คู่ค้า” แทนคำว่า “คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ”	หมายถึงหน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคล ที่ได้รับคำตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากร จาก กปน.* หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวน นิยามให้ครอบคลุมความหมายเดิม และครอบคลุมการปฏิบัติงานร่วมกันตามจริงระหว่าง คู่ค้าและกปน.	หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคลที่ดำเนินการ - จัดหาบุคลากร - จัดหาผลิตภัณฑ์ - จัดหาบริการ เช่น ธนาคาร (หักบัญชีธนาคาร) - จัดทำสัญญาเช่า

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
4. พันธมิตร	องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกันหรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์เฉพาะเจาะจงเช่นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะอย่าง ซึ่งการเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลาและมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่ทำร่วมกัน	4. พันธมิตร *	หมายถึง หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ กปน.เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกัน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ - พันธมิตรด้านธุรกิจ - พันธมิตรด้านวิชาการ หมายเหตุ: * ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวนนิยามให้ครอบคลุมความหมายเดิม และครอบคลุมการปฏิบัติงานร่วมกันตามจริงระหว่างพันธมิตรและกปน.	- ตัวแทนรับชำระเงิน (เคาน์เตอร์เซอร์วิส ห้างสรรพสินค้า การไฟฟ้า นครหลวง ธนาคาร) - สถาบันการศึกษาต่างๆ
5. คู่ความร่วมมือ	หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กรที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันโดยทั่วไป	หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลง โดยรวม “คู่ความร่วมมือ” เดิมไว้กับกลุ่ม “พันธมิตร”		
6. ผู้ใช้น้ำ	ผู้ใช้บริการขององค์กรอื่น ได้แก่ผู้ใช้น้ำทั้งรายใหญ่และรายย่อย	5. ลูกค้า*	หมายถึงผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรีและจังหวัด	

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
		หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลง โดยปรับใช้คำว่า “ลูกค้า” แทนคำว่า “ผู้ใช้น้ำ”	สมุทรปราการโดยแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่มดังนี้ 1. Residential (R) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยตรงในครัวเรือนหรือสถานที่พักอาศัยโดยรูปแบบการใช้น้ำจะมีพฤติกรรมการใช้น้ำเป็นช่วงเวลาโดยเฉพาะช่วงเช้าหรือช่วงเย็นถึงค่ำ 2. Commercial (C) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้น้ำเพื่อใช้ในการค้า หรือในองค์กร มีรูปแบบการใช้ค่อนข้างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและองค์กร และเป็นกลุ่มที่มีปริมาณการใช้น้ำน้อยกว่า 10,000 ลบ.ม.ต่อเดือนซึ่งจะมีพฤติกรรมการใช้น้ำที่ต่อเนื่องตลอดเวลา 3. Industrial (I) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ มีรูปแบบการใช้ที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นทั้ง Residential (R) และ Commercial (C) มีปริมาณการใช้น้ำตั้งแต่ 10,000 ลบ.ม.ต่อเดือน* หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวน	

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
			นิยามให้ครอบคลุม ความหมายเดิมและมีความ ชัดเจนมากขึ้น	
7. พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	■ <u>พนักงาน</u> หมายถึง บุคคลทุกคนที่องค์กรเป็นผู้ดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติงานอันจะทำให้ งานขององค์กรประสบความสำเร็จรวมทั้ง พนักงานที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนโดยรวมถึงผู้นำ หัวหน้างานและผู้จัดการในทุกระดับ ■ <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หมายถึง ตัวแทนหรือลูกจ้างที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในนามของ กปน.	6. พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน *	■ <u>พนักงาน</u> หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำ ของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)* ■ <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน* ■ <u>ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน</u> หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มธุรการ 2) กลุ่มช่าง 3) กลุ่มยานยนต์ และ 4) กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ คนงานและช่างเชื่อม**	

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
			■ ตัวแทนหมายถึง บุคลากร ที่ กปน. จ้าง ให้เป็นตัวแทน ปฏิบัติงานในด้านบริการผู้ใช้น้ำ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1)กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน 2)กลุ่มผู้กวาดและ3)กลุ่มอ่านมาตร** หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดย ทบทวนนิยามให้ครอบคลุม การปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันของกปน. **มีการกำหนดนิยามเพิ่มเติมให้กับกลุ่มลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน เพื่อเพิ่มความชัดเจนและครอบคลุมการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันของกปน.	
8. ชุมชน และสังคม	■ ชุมชนหมายถึงชุมชนในพื้นที่ให้บริการโดยให้ความสำคัญกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการวางท่อและซ่อมท่อ ■ สังคมหมายถึงกลุ่มคนที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงน้ำสะอาดและเป็นพื้นที่ที่ส่งผลกระทบต่อ	7. ชุมชน และสังคม* หมายเหตุ: * ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	■ ชุมชนสำคัญ ในปี 2563 กำหนดให้เป็น ชุมชนในพื้นที่รอบโรงงานผลิตน้ำ (ทั้ง 4 แห่ง)หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนสำคัญ คือ เป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด และเป็นพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ความสามารถพิเศษ (ความ	- ชุมชนต้นน้ำ - ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันออก - ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันตก - ชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำดิบ - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ - ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ - ชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลอง และเจ้าพระยา

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	การดำเนินงานของกปน. เป็นอันดับแรก		เชี่ยวชาญ) ของ กปน. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญ ■ ชุมชน *หมายถึง 1) พื้นที่ชุมชนต้นน้ำ (ตะวันออก และตะวันตก) 2) ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จาก จ.กาญจนบุรี ราชบุรี นครปฐม และนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จ.ปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร 3) ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำ (ทั้ง 10 แห่ง) 4) ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ 5) ชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลอง และเจ้าพระยา ■ สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. โดยตรงแต่เป็นกลุ่มที่ กปน. ให้ความสนใจในการเข้าไปยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น หมายเหตุ*: มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวนนิยามให้ชัดเจนมากขึ้นและครอบคลุมการ	

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
			ปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันของ กปน.	
9. สื่อมวลชน	สื่อกลางที่นำข่าวสารและ เนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชน	8. สื่อมวลชน* หมายเหตุ: *ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	หมายถึง บุคคลผู้ประกอบ วิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็น นิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางใน การนำข่าวสาร สาร และ เนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่ มวลชนเพื่อสาธารณะ ไม่ว่า จะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูป อื่นใดที่สามารถสื่อ ความหมายให้ประชาชน ทราบได้เป็นการทั่วไป หมายเหตุ: *ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	- หนังสือพิมพ์ - วิทยุ - โทรทัศน์ - เว็บไซต์ข่าวออนไลน์
-	-	9. นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาค ประชาสังคม/ นักวิชาการ	หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือ องค์กร ที่ไม่แสวงหากำไร ที่ ได้นำเสนอมุมมองต่อสังคม เพื่อวัตถุประสงค์ในการ พัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุมมอง ดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อ ทิศทางหรือการดำเนินงาน ของกปน. หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยซึ่บ่ง เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิม เพื่อให้ ครอบคลุมแนวทางการชี้แจงผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียที่	

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
			AA1000:2015 ให้แนวทาง การพิจารณาตามคุณลักษณะ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่ม/บุคคลที่จะมีความคิด เห็นที่ทำให้องค์กรเข้าใจ สถานการณ์/เกิดโอกาสใหม่ๆ กล่าวคือจัดเป็นกลุ่มที่มี มุมมองแตกต่างจากองค์กร (Diverse Perspective)	



2.1.3 การกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน.

การพิจารณาหาความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่าง ๆ และการกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน.

หน่วยงาน	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือทุนภาครัฐ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ
สายงานผู้ว่าการ (1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สายงานบริหาร (2)	✓			✓			✓		✓
สายงานการเงิน (3)	✓	✓	✓	✓			✓		
สายงานแผนและพัฒนา (4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (5)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง (6)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน.

หน่วยงาน	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือทุนภาครัฐ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ
สายงานผลิตและส่งน้ำ (7)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
สายงานบริการด้านตะวันออก/ ตะวันตก (8)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
สายงานผู้รับผิดชอบ (Owner)	- สายงานแผนและพัฒนา	- สายงานแผนและพัฒนา	- สายงานบริการด้านตะวันออก/ ตะวันตก	- สายงานบริหาร	- สายงานผู้ว่าการ	- สายงานผู้ว่าการ	- สายงานบริหาร	- พันธมิตรด้านธุรกิจ :สายงานแผนและพัฒนา - พันธมิตรด้านวิชาการ : สายงานผู้ว่าการ	- สายงานผู้ว่าการ

ตารางที่ 2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน.

หน่วยงาน	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือทุนภาครัฐ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ
สายงานสนับสนุน	- สายงานผู้ว่าการ - สายงานบริหาร - สายงานการเงิน	- สายงานผู้ว่าการ - สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานบริการด้านตะวันออก/ ตะวันตก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	- สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทุกสายงาน	- สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานบริการด้านตะวันออก/ ตะวันตก	- สายงานบริการด้านตะวันออก/ ตะวันตก - สายงานแผนและพัฒนา - สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานการเงิน - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง - สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	- สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง - สายงานผู้ว่าการ - สายงานบริการด้านตะวันออก/ ตะวันตก	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานพัฒนา

2.1.4 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ของเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน ได้รวบรวมประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และสรุปช่องว่าง (Gaps) สำหรับกำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมสู่การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรต่อไปซึ่งที่มาของประเด็นความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่นำมาวิเคราะห์นี้ ประมวลจาก Feed Back ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กปน. กำหนดไว้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ	- การสำรวจ - การประชุม/สัมมนา - หลักเกณฑ์/ข้อสั่งการ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- การประชุม - การสำรวจ - การปฏิบัติงานร่วมกัน
ลูกค้า	- ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Call center 1125, website, E-mail, Facebook, Twitter, Web chat, Line@, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, ศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน., ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ, จุดบริการด่วนมหานคร, ศูนย์บริการสุขสวัสดิ์สมาร์ท, บัตรสนเท่ห์, หนังสือร้องเรียน และสำนักงานประชาสัมพันธ์ - แบบสำรวจความพึงพอใจ - สื่อ Social - กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด - การสังเกตของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ - การประชุม
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- การสำรวจความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจ - Feedback ทางตรงจากพนักงาน - การประชุม - สภาธรรมมาภิบาล กปน. - สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกปน. - คปอ. - Web board - การเดินสายพบปะพนักงาน - การตรวจเยี่ยมของผู้บริหาร

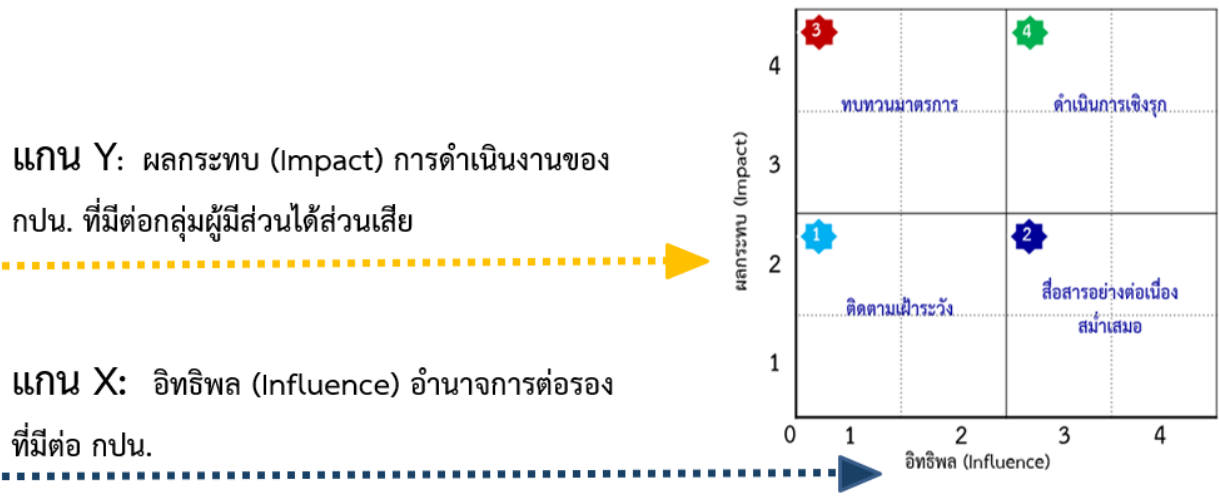
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
สื่อมวลชน	- หน่วยงานฝ่ายสื่อสารองค์กร - หนังสือ - Line Group
ชุมชนและสังคม	- การเข้าร่วมกิจกรรม - แบบสำรวจ - ประปาพบประชาชน - การสานเสวนา/ประชุม ก่อนการเข้าพื้นที่ทำกิจกรรม - สื่อสังคมออนไลน์ - โทรศัพท์ - E-mail - Line Group - Call center 1125 - สำนักงานประชาสัมพันธ์
คู่ค้า	- ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สายด่วน 1125 และการแจ้งตรงต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง - การอุทธรณ์ - แบบสำรวจ - Focus Group - การปฏิบัติงานร่วมกัน - สื่อ Social - การประชุม
พันธมิตร	- การสำรวจ - การประชุม - ข้อตกลงร่วมกัน - เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การศึกษาดูงาน - แจ้งตรงมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึกเป็นทางการ หรือ ด้วยวาจา
นักเคลื่อนไหว/ องค์กร อิสระ /ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ	- นิตยสาร - สื่อสังคมออนไลน์ - การเสวนา - การประชุม - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - Focus Group

แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาประเด็นอิทธิพล (Influence)	ระดับ คะแนน
▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการยอมรับการดำเนินงานขององค์กร (Social License to Operate) ซึ่งส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานขององค์กร ▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์ขององค์กรซึ่งมีส่วนสำคัญกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ▪ <u>ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน และมีการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ</u>	มาก (4)
▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการยอมรับการดำเนินงานขององค์กร (Social License to Operate) แต่ไม่ส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานขององค์กร ▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร และได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ▪ <u>ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ</u>	ปานกลาง (3)
▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กร ▪ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร แต่มีสิทธิ์เรียกร้องหรือป้องกันสิทธิ์ได้ตามกฎหมายหรือ ▪ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร แต่องค์กรมีมาตรการที่เกี่ยวข้องรองรับประเด็นดังกล่าวแล้ว</u> ▪ ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม	น้อย (2)
▪ ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในหรือภายนอกบริษัท จะได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ	น้อยมาก (1)

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ (Impact)	ระดับ คะแนน
■ การดำเนินงานขององค์กร มีโอกาสเกิดผลกระทบมาก/มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกายภาพ เช่น การบาดเจ็บรุนแรง พุพภาพ หรือสูญเสีย ชีวิต หรือทรัพย์สิน ■ การดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ โดยยากที่จะแก้ไขหรือประนีประนอมได้ ■ ประเด็นผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นขององค์กร ■ องค์กรไม่สามารถควบคุมผลกระทบหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นได้ ก่อให้เกิดความไม่พอใจถึงขั้นฟ้องร้องเพื่อให้มีการจ่ายค่าชดเชย	มาก (4)
■ การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบระดับปานกลาง/เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกายภาพ เช่น การบาดเจ็บที่ต้องได้รับการรักษาทางการแพทย์ แต่ไม่ถึงพุพภาพ หรือเสียชีวิต ■ การดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ แต่องค์กรสามารถควบคุมโดยการแก้ไขหรือประนีประนอมได้ ■ ประเด็นผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	ปานกลาง (3)
■ การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย แต่ไม่ถึงบาดเจ็บ ■ การดำเนินงานขององค์กร อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย /ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เพียงเล็กน้อย และองค์กรสามารถบรรเทา/แก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	น้อย (2)
■ การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อยมาก ทั้งในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ■ องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อรักษาภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือผ่านการสื่อสาร การจัดกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	น้อยมาก (1)

ผลการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับคะแนนประเด็นอิทธิพลและผลกระทบ นำมากำหนดแนวทางการดำเนินงานตามโซนต่าง ๆ ในตารางเมทริกซ์ สรุปได้ดังต่อไปนี้



โซน 4: ดำเนินการเชิงรุก	ต้องดำเนินการเชิงรุก มีการดำเนินการสานเสวนา เพื่อค้นหาความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด
โซน 3: ทบทวนมาตรการ	ทบทวนมาตรการ การควบคุมและการจัดการขององค์กร เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โซน 2: สื่อสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	ให้คำปรึกษา/แนะนำ ให้ข้อมูลอย่างเหมาะสม และพอเพียง
โซน 1: ติดตามเผื่อระวัง	ดูแลและสื่อสาร เพื่อเผื่อระวังผลกระทบตามความเหมาะสม

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อรวบรวมประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ประจำปี 2563 สรุปได้ดัง
 ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ กปน. ประจำปี 2563

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
1. นโยบายเงินโยยและผู้ถือหุ้นภาครัฐ: ระดับการมีส่วนร่วม ■ การให้อำนาจ (Empower) เช่น การรับนโยบาย ■ ร่วมมือ (Collaborate) เช่น ร่วมโครงการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับแผนโครงการขยายการให้บริการนำประปาอย่างทั่วถึง เพียงพอ และมั่นคง					
การดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล Enables ทั้ง 8 ด้าน (สคร.)	สานงานแผนและพัฒนา	4	4	4	แผนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติการ และการจัดการ (Enables) ปี 2563
ต้องการให้ กปน. บริหารนำประปา ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนเช่น กระทรวงมหาดไทย ตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12	สายงานบริการด้านตะวันตกและ สายงานบริการด้านตะวันออก	4	4	4	แผนงานปี 2563 1. แผนโครงการขยายเขตจำหน่าย น้ำประปาในพื้นที่ที่ยังไม่มี ศักยภาพ 2. แผนโครงการขยายการให้บริการ น้ำประปาอย่างทั่วถึง เพียงพอ และมั่นคง
เร่งผลการเบิกจ่าย (สคร.)	สายงานการเงิน	4	4	4	1. การแต่งตั้งตัวแทนของแต่ละสาย งานในการเร่งรัดผลการเบิกจ่าย

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					2. การประชุมเร่งรัดผลการเบิกจ่าย ทุกเดือน เพื่อติดตาม และร่วมกัน แก้ปัญหา
กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4	4	1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กปน. (รกก.(ท))ตามคำสั่ง กปน.ที่ 257/2563 2. จัดตั้งคณะทำงาน (Working Group) เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย 3. อยู่ระหว่างจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อ ดำเนินงานให้สอดคล้องตามกฎหมาย
แผนบริหารจัดการด้านการจัดการ น้ำประปาในสภาวะวิกฤต	- สายงานแผนและพัฒนา - สายงานผลิตและส่งน้ำ	4	4	4	1. คู่มือเรื่องแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน ใน กระบวนการผลิต และจ่าย น้ำประปา กรณีคุณภาพน้ำดิบเกิด วิกฤต ประกอบด้วย 6 แผนย่อย- น้ำดิบถูกใส่สารพิษและปนเปื้อน แอมโมเนีย- น้ำดิบมีความขุ่นสูง- น้ำดิบมีสาหร่ายสูง- น้ำดิบมีความ เค็มปนเปื้อน- น้ำดิบมีน้ำท่วมเข้า คลองประปา- น้ำดิบมีปริมาณน้อย

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					2. แผนการเรียกคืน/แจ้งเตือนผู้ใช้น้ำกรณีผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ และไม่ลดภัยต่อผู้บริโภคตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ GMP/HACCP และการสอบย้อนกลับของผลิตภัณฑ์
กำหนดให้หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงโอกาสเกิดเหตุการณ์ (ป.ป.ท.)	ฝ่ายธรรมาภิบาล	4	2	2	แผนการอบรมให้ความรู้ผู้บริหารในการคัดเลือกโครงการที่จะนำมาประเมินความเสี่ยงกับโอกาสเกิดเหตุการณ์
การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	2	2	โครงการ Big Data ของ กปน.
อยู่ระหว่างกำหนดให้หน่วยงานประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส ในการดำเนินงานภาครัฐ (ป.ป.ช.)	ฝ่ายธรรมาภิบาล	4	2	2	แผนกรอบระยะเวลาการประเมิน ITA
รายงานการควบคุมภายในของ กปน. ประจำปีงบประมาณ ส่งภายใน 90 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีงบประมาณ	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	2	2	1	1. การแจ้งแผนการควบคุมภายในไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในทุกๆ ปี (แบบ ปค.4) 2. การรายงานในระบบ GRC

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ: ระดับการมีส่วนร่วม ■ การมีส่วนร่วม (Involve) ■ ความร่วมมือ(Collaborate)					
การลดข้อร้องเรียนจากการเข้าพื้นที่ในการซ่อม/วางท่อ	- สายงานบริการด้านตะวันตกและสายงานบริการด้านตะวันออก - สายวิศวกรรมและก่อสร้าง	4	4	4	เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาว่างอย่างยั่งยืนองค์กร แผนปี 2564 การประสานงานเชิงรุก
ปัญหาการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น - การขออนุญาตติดตั้งเครื่องวัด - การเข้าพื้นที่ซ่อมท่อ (ผิวจราจร/ทางเท้า) - การขออนุญาตขอรถบรรทุกเข้าพื้นที่ในเวลาเร่งด่วน - ความรวดเร็วในการดำเนินการ (กทม./กรมทางหลวง)	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานบริการด้านตะวันตกและสายงานบริการด้านตะวันออก - สายวิศวกรรมและก่อสร้าง	4	4	4	เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาว่างอย่างยั่งยืนองค์กร แผนปี 2564 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
การเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ และการพัฒนา Application กลุ่มสาธารณูปโภค “Smart Utility” ร่วมกัน	- สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	4	3	มีการแต่งตั้ง Data Governance Council เพื่อพิจารณามาตรฐานข้อมูลองค์กรที่จะเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายใน/ภายนอกองค์กร

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
3. คู่ค้า					
ระดับการมีส่วนร่วม :					
■ การให้ข้อมูล (Inform) เช่น การสื่อสารกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ■ ร่วมมือ(Collaborate)เช่น การปฏิบัติตามเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้าง / เปรียบเทียบราคา ■ ให้คำปรึกษา (Consult)เช่น การประชุมกับคู่ค้า					
ความโปร่งใส	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานแผนและพัฒนา	3	3	4	- ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (บันทึกข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างในระบบ EGP /ประกาศราคากลาง) -กระบวนการตรวจสอบภายใน กปน. - มีการตรวจสอบจากหน่วยงาน ดำเนินการตาม พรบ.และระเบียบที่กำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็น กำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็น ธรรม และผ่านระบบ e-GP ของ กรมบัญชีกลาง ตรวจสอบภายนอกและภายใน เช่น สตง. และ สตส.
ราคากลางที่เหมาะสมเป็นธรรม	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานแผนและพัฒนา	3	3	4	- ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (แนวทางการคำนวณราคากลาง) - ระเบียบกำหนดเกณฑ์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของ กปน. เช่น ค่าใช้จ่ายวิทยากร ค่าเช่า

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					ห้องอบรม การจัดทำเอกสาร เป็นต้น (ใช้อ้างอิงในการคำนวณราคากลางตามแนวทางของระเบียบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ) - แนวปฏิบัติในการคำนวณราคากลางของ กปน. - มีข้อกำหนดการดำเนินการตาม พรบ. จัดซื้อจัดจ้างฯ และแนวทางปฏิบัติของกรมบัญชีกลางมีการเผยแพร่ขึ้น website เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในบางกลุ่มงานหากมีการจัดทำราคากลางตามแนวทางของ กปน. จะมีการขออนุมัติแนวทางจาก ผวก. เพื่อให้การปฏิบัติแต่ละงานนี้เป็นไปทางเดียวกัน
ความรวดเร็วในเรื่องการเงิน/การเบิกจ่ายที่รวดเร็ว	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานแผนและพัฒนา	4	3	4	- ตัวชี้วัด การเบิกจ่ายเงินลงทุน - ตัวชี้วัด การตรวจจ่ายเบิกเงินค่างาน - ระบบติดตามสถานะการเบิกจ่ายเงิน

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					- กำหนด KPI ของกระบวนการเพื่อให้การดำเนินการรวดเร็ว และถูกต้อง - ปรับปรุงการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ให้กระชับ และทันสมัย แต่ถูกต้องตามระเบียบ
Lean กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง/พัฒนากระบวนการให้รวดเร็วขึ้น	- สายงานแผนและพัฒนา	2	3	3	
ควรมีการวางแผนงาน เพื่อให้คู่ค้าสามารถจัดเตรียมข้อมูลพร้อมใช้งานตามที่กบป. ต้องการ	- สายงานแผนและพัฒนา - สายงานบริการด้านตะวันตกและสายงานบริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	2	3	3	- วางแผนการก่อสร้างทางท่อให้เป็นระบบและมีความแน่นอน เพื่อให้หน่วยงานคาดการณ์ความต้องการได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
ไม่มีการคัดสรรเป็คนงาน	- สายงานบริหาร	3	2	2	ให้คำปรึกษา/แนะนำ ให้ข้อมูลอย่างเหมาะสม และพอเพียง
การประสานงานและความร่วมมือของคณะกรรมการ	- ทุกสายงาน	2	2	1	ดูแลและสื่อสาร เพื่อเฝ้าระวังผลกระทบตามความเหมาะสม

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
4. พันธมิตร					
ระดับการมีส่วนร่วม :					
■ ให้คำปรึกษา (Consult) เช่น ร่วมกับสถาบันการศึกษา ■ การเจรจา(Transact) เช่น เจริญร่วมกับตัวแทนชำระเงิน ■ ร่วมมือ (Collaborate) เช่น การทำ MOU ร่วมกับตัวแทนชำระเงิน ในการดำเนินโครงการร่วมกัน (ความถี่: ตามกรอบระยะเวลาของ MOU)					
การดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	- สายงานการเงิน - สายงานแผนและพัฒนา: ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	4	4	4	- เรื่องการชำระเงิน: การทำ MOU - การทำสัญญาตัวแทนชำระเงิน
	มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานร่วมกัน	3	3	4	- การอัปเดตระบบหลังบ้านในการรับชำระเงิน (ทั้ง bank และ non-bank) - การชำระค่าน้ำประปาผ่าน เคาน์เตอร์ เซอร์วิส (7-11 / Big C / Lotus / CenPay)
Open Innovation เช่น การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความรู้และงานวิจัย และ การแลกเปลี่ยนบุคลากร ที่ชำนาญเฉพาะทาง	- สายงานผู้ว่าการ: ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	3	3	4	แผนโครงการ (2.2-1L) โครงการพัฒนาองค์กรด้วย R&D และนวัตกรรม แผนงานที่ 3 งานสนับสนุนและบริหารจัดการด้านงานวิจัย พัฒนา และ นวัตกรรม - การทำ MOU แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือทางวิชาการกับองค์กรต่าง ๆ

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน	ผลกระทบ (Impact)	โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
5. ลูกค้า					
ระดับการเข้าร่วม:					
■ ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก(Remain Passive)เช่น แผ่นพับ ประกาศ โบว์ชาร์ประชาสัมพันธ์ ■ การติดตาม (Monitor) เช่น เว็บไซต์ และ application ■ สนับสนุน(Advocate) เช่น Web-site, Social Media ■ การให้ข้อมูล(Inform) เช่น Web-site, Social Media ■ การเจรจา(Transact)เช่น การเจรจาเพื่อติดตั้งมิเตอร์ ■ ให้คำปรึกษา (Consult)เช่น Focus Group ■ มีส่วนร่วม(Involve)เช่น การประชุมร่วม และ Focus Group					
น้ำประปาใส สะอาด ปลอดภัยและความมั่นใจในคุณภาพน้ำ (อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน)น้ำไหลสม่ำเสมอ เพียงพอ	- สายงานแผนและพัฒนา - สายงานบริการด้านตะวันออกและสายงานบริการด้านตะวันออก	4	4	4	- Water safety plan
แจ้งข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ - การประชาสัมพันธ์ก่อนปีหน้าเพื่อวางท่อ/ซ่อมท่อ	- สายงานบริการด้านตะวันออกและสายงานบริการด้านตะวันออก	4	4	4	- จัดกิจกรรมประปาพบประชาชน - ประชุมเขต - แผนบริหารจัดการระบบน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- การแจ้งกำหนดเวลาแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ชัดเจน - กรณีเกิดภาวะวิกฤต เช่น น้ำกร่อย ภัยแล้ง	- สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)				
การคืนสภาพผิวจราจรจากงานวางท่อ/ซ่อมท่อ และการอำนวยความสะดวกในการสัญจรระหว่างดำเนินการวางท่อ/ซ่อมท่อ	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	4	4	4	- คู่มือปฏิบัติงานและควบคุมงานวางท่อ และซ่อมท่อตามมาตรฐาน กปน.
การแก้ปัญหาเร็ว เช่น ซ่อมท่อ น้ำไหล น้ำขุ่น และตรวจสอบท่อรั่ว	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง - สายงานผลิตและส่งน้ำ	4	4	4	- แผนการซ่อมบำรุงตามรอบระยะเวลา
การได้รับใบแจ้งค่าน้ำตามกำหนด	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4	4	- E bill - App MWA onmobile - ใบแจ้งการอ่านมาตร (ร3) - E Service

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
มีการแจ้ง Status หลังจากการทำธุรกรรม เช่น หลังจากจ่ายเงินผ่าน Application ควรมีข้อความแจ้งบอกว่าได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - ฝ่ายปฏิบัติการ การประสาน นครหลวง (Call Center)	2	2	1	
สามารถจ่ายค่าน้ำได้ทันทีที่หักช่องทางหลังจากได้รับ ใบแจ้งค่าน้ำ	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - ฝ่ายปฏิบัติการ การประสาน นครหลวง (Call Center)	4	4	4	- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อมูล ผู้ใช้น้ำ ระบบตัวแทน และระบบอ่าน มาตรา
ข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำถูกต้อง/ การบันทึกข้อมูลการ อ่านมาตรน้ำคลาดเคลื่อน	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - ฝ่ายปฏิบัติการ การประสาน นครหลวง (Call Center)	4	4	4	- นายตรวจ สอม. ตรวจสอบความถูกต้อง อีกครั้ง ตามคู่มือปฏิบัติงานของ กระบวนการอ่านมาตร และแจ้งค่าน้ำ - สคร.ตรวจสอบการตั้งหนี้ ตามคู่มือตาม คู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการอ่านมาตร และแจ้งค่าน้ำ
ต้องการนำประปาไหลแรง	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก	4	3	4	- เพิ่มแรงดันน้ำให้เพียงพอต่อความ ต้องการ (ตามข้อมูลจาก ผลิต สาขา)

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ค่าน้ำสูงผิดปกติ อันเกิดจาก - ท่อรั่วภายในครัวเรือน/หน่วยงานของลูกค้า - ประเมินยอดน้ำ	- ฝ่ายปฏิบัติการ การประสาน นครหลวง (Call Center)				
	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก	4	3	4	- แจ้งเตือนให้ผู้ใช้น้ำทราบด้วยใบแจ้งการ อ่านมาตร (ร3) - สอม. เข้าตรวจสอบและเจรกับผู้ใช้ ณ สถานที่ใช้น้ำ ตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การยกเลิกข้อมูลหนี้ ค่าน้ำประปา
	- ฝ่ายปฏิบัติการ การประสาน นครหลวง (Call Center)				
สามารถทำธุรกรรมทุกประเภทและได้รับข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ ต้องเดินทางไปสาขา	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - ฝ่ายปฏิบัติการ การประสาน นครหลวง (Call Center)	3	3	4	- App MWA onmobile
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าน้ำ	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก - สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	2	2	
ไม่มีกลิ่นคลอรีน	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก	4	2	2	

ประเด็น	ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
			อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับประปา (ล้างถังพักน้ำ, ซ่อมท่อรั่วภายใน)		- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก	2	2	1	- ดูแลและสื่อสาร เพื่อเฝ้าระวังผลกระทบ ตามความเหมาะสม
		- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก	2	2	1	
การคิดค่าอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าเช่าที่	การคิดค่าอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าเช่าที่	- สายงานบริการด้าน ตะวันตกและสายงาน บริการด้านตะวันออก	2	1	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน					
ระดับการเข้าร่วม :					
■ การให้ข้อมูล(Inform)เช่น การสื่อสารกฎระเบียบต่าง ๆ ■ มีส่วนร่วม(Involve) เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่างๆ					
ประยุกต์ใช้แนวทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ให้ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานของ กปน. ทุกแห่ง	ทุกสายงาน	4	4	4	มีการจัดประกวดสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดย คปอ.ทุกคณะเข้าร่วมประกวดเป็นประจำทุกปี โดยเกณฑ์ในการประกวดเป็นการนำข้อกำหนดมาเป็นเกณฑ์ประเมิน
การเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงาน	ทุกสายงาน	4	4	4	(ผบ.บ./ผตบ.) - คำสั่งที่ 391/2543 เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานประจำปี - ระบบการประเมินผลพนักงาน (ระบบ Coach)
สวัสดิการต่างๆ สำหรับตัวแทน เช่น เงินช่วยเหลือกรณีได้รับอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน ประกันชีวิตกลุ่ม	ทุกสายงาน	4	4	4	- กองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ความปลอดภัยในที่ทำงานหากเกิดการก่อ การร้าย เช่น กรณียึดราช หรือการจลาจล การดูแลหลังเกษียณ	ทุกสายงาน	4	4	4	-แผน BCP ของ กปน.
	ทุกสายงาน	4	4	4	- บริการตรวจรักษาโรค ที่ สำนักงานแพทย์ กปน. (คำสั่ง กปน. ที่ 231/2551 เรื่องหลักเกณฑ์การ ช่วยเหลืออดีตพนักงานและคู่สมรส เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล) - ชมรมผู้สูงอายุ กปน. - การอบรมการเตรียมตัวก่อน เกษียณอายุ
Work Life Balance	ทุกสายงาน	4	3	4	- Happy work place - ชมรม สโมสร ต่างๆ - การให้ความรู้เกี่ยวกับการออมเงิน - การจัดให้มีสถานที่สำหรับการออกกำลังกาย - ระบบการลาประเภทต่างๆ - OT
Work at home ในภาวะวิกฤต	ทุกสายงาน	4	4	4	- ศูนย์ประสานงานควบคุมและเฝ้า ระวังการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 การประสานครุหลวง

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
มาตรการที่ชัดเจนและวิธีปฏิบัติหากเกิดการระบาดของโรคอุบัติใหม่	ทุกสายงาน	4	4	4	- ประกาศมาตรการ ของ กปน. เกี่ยวกับ COVID-19 และ WFH - ศูนย์ประสานงานควบคุมและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 การประสานนครหลวง - ประกาศมาตรการ ของ กปน. เกี่ยวกับ COVID-19 และ WFH - การจัดทำประกัน Covid-19 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน
การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม	ทุกสายงาน	3	3	4	(ผบง.) - คำสั่ง กปน. ที่ 55/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งพนักงาน
สถานที่ทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์	ทุกสายงาน	4	3	4	(ผบง.) อยู่ระหว่างการก่อสร้างพร้อมอาคาร 100 ปี
Job งานที่ชัดเจน และการกระจายงานอย่างเป็นธรรมตรงตามความสามารถ	ทุกสายงาน	4	3	4	(ผบง.)

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					- การจัดทำคำบรรยายหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน (Functional Description : FD) หน่วยงานจะต้อง เสนอผู้บังคับบัญชาให้ความ เห็นชอบตามลำดับชั้นจนถึงรองผู้ว่า การในสายงาน หรือผู้ช่วยผู้ว่าการ ในสายงาน ผู้ว่าการ ก่อนส่งให้ ผลป. วิเคราะห์ตรวจสอบความ ถูกต้อง และความครบถ้วนของ ภารกิจ - การจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน ของตำแหน่ง (Job Description : JD)เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ชั้นจนถึงรองผู้ว่าการ หรือผู้ช่วยผู้ว่า การในสายงานผู้ว่าการ หรือผู้ว่าการ เพื่อนุมัติ JD - ข้อมูล FD และ JD ที่ผ่านการ พิจารณาให้ความเห็นชอบจาก

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					ผู้บริหารจะถูกจัดเก็บในระบบงาน Job Info
การเพิ่มความหลากหลายของสิทธิเข้ารับ การศึกษาพยาบาล	ทุกสายงาน	2	4	3	- ข้อบังคับการประกอบวิชาชีพ ฉบับที่ 59 ว่าด้วย การสงเคราะห์ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (แก้ไข เพิ่มเติมครั้งที่ 10) พ.ศ.2558
กำหนด KPI ที่สะท้อนการทำงาน และ ยุทธศาสตร์	ทุกสายงาน	2	3	3	(สรุป.) - แผนวิสัยกิจ กปน. และแผน ปฏิบัติงานระดับองค์กร - งานประจำของหน่วยงาน (ประกอบด้วย กระบวนการหลัก + กระบวนการสนับสนุนของ หน่วยงาน) - การบริหารจัดการองค์กรตาม ระบบ EVM (ทั้งที่เป็นการเงินและ ไม่ใช้การเงิน)
การบริหารปริมาณงานและบุคลากรให้ เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน	ทุกสายงาน	2	3	3	(สรุป.)

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
					- การจัดทำแผนการบรรจุนักงานใหม่ประจำปีงบประมาณเสนอผู้ว่าการอนุมัติโดยการวิเคราะห์อัตรากำลังปัจจุบัน โดยพิจารณาเหตุผลความจำเป็นจากปัจจัยที่มีผลต่ออัตรากำลังของแต่ละหน่วยงาน และตรวจสอบจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ภารกิจงานของ หน่วยงาน กรอบอัตรากำลัง อัตราถือครอง การจ้างลูกจ้างฯ การเกษียณอายุแต่ละปี ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายของ องค์กร ฯลฯ - การปรับปรุงโครงสร้างฝ่ายบริหารให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร โดย การพิจารณาให้ความเห็นชอบของต่อคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และคณะกรรมการ กปน. ตามลำดับ

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
การลงชื่อเข้า-ออกให้ทันสมัยและมีระบบ ยืดหยุ่น	ทุกสายงาน	2	3	3	- My@MWA - Google form
การปรับปรุง/เพิ่ม หลักสูตรฝึกอบรมให้แก่ บุคลากร กปน. เช่น E-learning KM	ฝ่ายพัฒนาวิชาการประจำ ป	2	3	3	- Non Classroom Training เช่น E-learning / ช่องทาง Social Media Facebook live/ LINE / KM Portal
แสงสว่างที่เพียงพอในพื้นที่ปฏิบัติงาน	ทุกสายงาน	2	3	3	มีการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน กรณีสว่าง ใน โรงงานผลิตน้ำทุกแห่ง โดยผลการ ตรวจวัดผ่านเกณฑ์ที่กฎหมาย กำหนด ส่วนสำนักงานประปาสาขา ได้เริ่มดำเนินการตรวจวัด
อย่าให้มีลูกจ้าง กปน. สำหรับงานที่ต้องใช้ Skill เฉพาะ	ทุกสายงาน	2	3	3	(ฉบับ.) - การวิเคราะห์กรอบการจ้าง ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน ประจำปฏิบัติงานเสนอผู้ว่าการ อนุมัติ โดยวิเคราะห์เหตุผลความ จำเป็นจากปัจจัยที่มีผลต่อ อัตราค่าจ้างของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
การบรรจุผู้ปฏิบัติงานทั้งลูกจ้างและตัวแทน					โดยพิจารณาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ภารกิจของหน่วยงาน กรอบ อัตรากำลัง อัตราถือครอง การ เกษียณอายุของพนักงานแต่ละปี ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายขององค์กร ประมาณการค่าจ้างลูกจ้าง การจ้าง ลูกจ้างฯ ฯลฯ
	ทุกสายงาน	2	3	3	(ลบบ.) - ประกาศการประกาศนาคหลวง เรื่อง นโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปีงบประมาณ 2561-2563 ข้อ 7 ... ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชนจะ พิจารณาส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานที่ ทำงานมานาน ซึ่งมีความมุ่งมั่นต่อ การทำงาน และมีความประพฤติดี ให้มีโอกาสบรรจุเป็นพนักงานใน สัดส่วนที่เหมาะสม
สุขอนามัยที่ดีมีผลการดูแลสุขภาพของ พื้นที่ ให้ปราศจากสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค	ทุกสายงาน	2	3	3	(ลบบ.)

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
เช่น ยุง หนู แมลงสาบ ปลวก และสัตว์ รบกวน					- มีการจ้างเหมากำจัดปลวก หนู แมลงสาบ ยุงและมด ที่ทำการ อาคารสำนักงานต่าง ๆ จำนวน 24 พื้นที่ - ดำเนินการตรวจสอบและจัดการ สัตว์รบกวนตามที่ได้รับแจ้ง
ร้านอาหารที่ให้บริการในพื้นที่สำนักงาน ใหญ่ ควรถูกสุ่มลักษณะและมีความ หลากหลาย	ทุกสายงาน	2	3	3	มีการสุ่มตรวจด้านสุขาภิบาลอาหาร จากฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เป็นประจำทุก 6 เดือน
สถาบันรับเลี้ยงเด็กสำหรับบุตรพนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	ทุกสายงาน	2	3	3	(ผลก.) ไม่มีนโยบายเรื่องนี้
ร้านค้าสวัสดิการ เช่น 7-eleven และ Amazon	ทุกสายงาน	2	1	1	(ผลก.) - จะมีการพิจารณาภายหลังก่อสร้าง อาคาร 100 ปี แล้วเสร็จ
ความก้าวหน้าทางการทำงาน Career Path	ทุกสายงาน	3	2	2	(ผลบ.) - หลักเกณฑ์การเติบโตตามเส้นทาง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ (ผลก. อนุมัติเมื่อวันที่ 13 พ.ค. 59)

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โชน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
สวัสดิการด้านกองทุน เช่น รูปแบบหรือนโยบายการลงทุนที่หลากหลายและการให้ความรู้ด้านการลงทุน	ทุกสายงาน	3	2	2	- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้ความเหมาะสมได้ด้วยตนเอง
ที่จอดรถเพียงพอ	ทุกสายงาน	3	2	2	(ฝบภ.) - อยู่ระหว่างการก่อสร้างพร้อมอาคาร 100 ปี
ห้องประชุมที่เพียงพอและอุปกรณ์ต่าง ๆ ครบถ้วน	ทุกสายงาน	2	2	1	(ฝบภ.) - ดำเนินการจัดสรรเพิ่มเติมในบริเวณอาคาร 6 ชั้น ภายหลังจากการก่อสร้างอาคาร 100 ปี แล้วเสร็จ
สวัสดิการการรับส่งหรือสวัสดิการอื่นที่เทียบเท่า	ทุกสายงาน	2	2	1	- บริการรถรับส่งพนักงาน

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
7. ชุมชน และสังคม					
ระดับการเข้าร่วม					
■ มีส่วนร่วม(involve) เช่น การซ่อมแซมถนน ■ ให้คำปรึกษา (Consult) เช่น การสานเสวนา ■ ร่วมมือ(Collaborate) เช่น การร่วมมือทำแผนบริหารจัดการระบบน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความปลอดภัยของชุมชนที่อยู่รอบโรงงานผลิตน้ำ	- สายงานผลิตและส่งน้ำ	4	4	4	- มีการซ่อมแซมท่อฉุกเฉิน โดยดำเนินการ 4 โรงงานผลิตน้ำ โดยปี 2563 มีการเชิญหน่วยงานภายนอกมาร่วมซ่อมแซมท่อฉุกเฉินฯ เช่น ชุมชน โรงพยาบาล ปภ. เป็นต้น
คุณภาพน้ำที่ดีและความสม่ำเสมอของน้ำประปา	- สายงานผลิตและส่งน้ำ - สายงานบริการด้านตะวันตกและสายงานบริการด้านตะวันออก	4	4	4	- สถานีสูบน้ำ มีการซ่อมแซมท่อฉุกเฉินกรณีไฟฟ้าดับฉุกเฉิน
การขาดแคลนนํ้า กรณีภัยแล้งในพื้นที่ลุ่มแม่น้ำแม่กลอง	- สายงานผลิตและส่งน้ำ	4	4	4	- Water safety Plan
					- แผนบริหารจัดการระบบน้ำดิบอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ซ่อมแซมถนนริมคลองประปาให้มีสภาพดี	- สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ)	4	4	4	แผนงานการซ่อมแซมถนนเบื้องต้น เพื่อความปลอดภัยและบรรเทาความเดือดร้อนต่อผู้สัญจร /หน่วยงานท้องถิ่นและจังหวัดมีแผนการซ่อมแซมแบบถาวร ประจำปี
การจัดการ แบ่งปันน้ำดิบ/การขอใช้น้ำที่ริมคลองประปาสำหรับชุมชน ประชาชนภาคท้องถิ่น	- สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ)	4	4	4	หน่วยงาน กปน. มีคณะกรรมการพิจารณาการขอใช้น้ำดิบของผู้ประสงค์ขอใช้น้ำดิบของคลองประปาฝั่งตะวันตกและตะวันออก
แผนรับมือภาวะวิกฤตที่กระทบต่อชุมชนรอบโรงงาน	- สายงานผลิตและส่งน้ำผู้ช่วยผู้ว่าการ (ระบบผลิตน้ำ)	3	4	4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และอยู่ระหว่างทบทวนและฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการฉุกเฉินคลอรีนรั่วไหลให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอบโรงงาน
ประสานความร่วมมือ องค์กรภาครัฐ ท้องถิ่น ชุมชน และเอกชน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กปน.	- สายงานบริการด้านตะวันตก และสายงานบริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	3	4	4	- กิจกรรมประปาพบประชาชน - ประชุมร่วมกับสำนักงานเขต

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
สื่อสาร ทำความเข้าใจให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานวางท่อ	- สายงานบริการด้านตะวันตก และสายงานบริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	4	4	4	- ประชุมร่วมกับสำนักงานเขต - โครงการประปาพประชาชน - คู่มือปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง - และบริหารสัญญาสำหรับสำนักงาน - ประปาสาขา (สายงานบริการด้านตะวันตก/สายงานบริการด้านตะวันออก) - คู่มือควบคุมงานก่อสร้าง วางท่อจ่ายน้ำ (สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง)
การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ประปา	- สายงานบริการด้านตะวันตก และสายงานบริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง - สายงานผลิตและส่งน้ำ	3	3	4	- แผนการซ่อมบำรุงตามรอบระยะเวลา
มาตรฐานที่ดีในการซ่อมท่อและวางท่อ/ความปลอดภัยและความสะดวกสบายของพื้นที่ก่อสร้าง	- สายงานบริการด้านตะวันตก และสายงานบริการด้านตะวันออก - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง	3	3	4	- คู่มือปฏิบัติงานและความคุ้มค่าของท่อและซ่อมท่อตามมาตรฐาน กปน.
สร้างอาชีพ สร้างโอกาสให้ชุมชนดูแลตัวเองได้อย่างยั่งยืน	- สายงานผู้ว่าการ (ผู้ช่วยผู้ว่าการ (พัฒนารวิชาการประปา), ฝ่าย	3	3	4	- โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
	บริหารความรับผิดชอบต่อสังคม)				
ติดตั้งหัวดับเพลิงในชุมชน	- สายงานบริการด้านตะวันตก และสายงานบริการด้านตะวันออก	2	4	3	- มีการ MOU ระหว่าง กปน. กับ กทม. ในเรื่องการติดตั้งหัวดับเพลิงในชุมชน
เงินสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่ขาดแคลน และการสร้างสาธารณประโยชน์ให้ชุมชน เช่น แพนน้ำดื่ม สร้างสวนสาธารณะ เป็นต้น	- สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหาร ความรับผิดชอบต่อสังคม)	2	3	3	- ระเบียบ กปน. ว่าด้วย หลักเกณฑ์ การจ่ายค่ารับรอง ค่าสมาคม และค่า รางวัลตอบแทน พ.ศ. 2561
ช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	- สายงานบริการด้านตะวันตก และสายงานบริการด้าน ตะวันออก - สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหาร ความรับผิดชอบต่อสังคม, ฝ่าย สื่อสารองค์กร) - สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่าย ระบบส่งน้ำดิบ, ฝ่ายทรัพยากร น้ำและสิ่งแวดล้อม)	2	3	3	- เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน เช่น งาน วันเด็ก
อบรม/พัฒนาทักษะให้ความรู้การซ่อมท่อ กับชุมชน	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	2	2	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
กิจกรรมส่งเสริมนักเรียน นักศึกษา เช่น แคมป์วิชาการด้านน้ำ/งานประปา		2	2	1	
		2	2	1	
พาชุมชนรอบสถานประกอบการไปสัมผัส อบรม เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง		2	2	1	
ความต่อเนื่องในการลงชุมชน		2	2	1	
มีกิจกรรมหรือโครงการกับชุมชนรอบสถาน ประกอบการ		2	2	1	
กิจกรรม Open House พาชุมชนมาดูงาน ที่ กปน.		2	2	1	
ช่องทางในการติดต่อกับ กปน.		2	1	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/มาตรการรองรับ (ถ้ามี)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
8. สื่อมวลชน					
ระดับการมีส่วนร่วม :					
	■ การให้ข้อมูล (Inform) เช่น การแจ้งข่าวผ่าน line กลุ่มสื่อมวลชน อีเมล (ความถี่: ตลอดเวลา) ■ มีส่วนร่วม (Involve) เช่น การแสดงความยินดีกับสื่อในโอกาสวันปีใหม่ วันครบรอบและขอขอบคุณสื่อมวลชน (ความถี่: ปีละครั้ง) ■ ร่วมมือ (Collaboration) เช่น การมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนกิจกรรมของสื่อ เช่น การจัดสัมมนา การสนับสนุนงบประมาณ หรือนำทีม (ความถี่: ตามที่ร้องขอ โดยต้องผ่านการพิจารณาถึงความเหมาะสมด้วย)				
ต้องการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว	สายงานผู้ว่าการ: กองบริหารงานข่าว ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3	2	2	- แผนประชาสัมพันธ์ประจำปี - แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ
ต้องการสัมภาษณ์ผู้บริหารในทันทีที่เกิด hot issue		3	2	2	
การลดการสูญเสียตลอดกระบวนการผลิตน้ำประปา	สายงานผู้ว่าการ: ฝ่ายปฏิบัติการ การประปา นครหลวง (ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจาก social media จึงเป็นหน่วยงานแรกในการรับเรื่อง)	4	4	4	แผนโครงการ (3.1-1c) โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ แผนงานที่ 1: การยกระดับศูนย์บริการประชาชน 1125 แผนงานที่ 2: ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
การรับมือภัยแล้ง เช่น การย้ายจุดรับน้ำดิบเพื่อการผลิตน้ำ RD		2	4	3	
การกำจัดกากตะกอนจากการผลิตอย่างถูกวิธี		2	3	3	
ความต้องการข้อมูลเพื่องานวิจัย แต่เป็นข้อมูลที่ กปน. ไม่สามารถเปิดเผยได้		3	2	2	
ต้องการการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น ความสะอาดของน้ำประปา คุณภาพน้ำประปา		3	2	2	

ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรในการสนับสนุนและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร โดยอาศัยกรอบการรายงานแห่งความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานผลงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2.3 ผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	- ประชุม - การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น - เข้าร่วมกิจกรรมของ กปน. - สสำรวจความพึงพอใจ	- มากกว่าปีละครั้ง - ปีละครั้ง - มากกว่าปีละครั้ง - ปีละครั้ง	- การประสานงานระหว่างองค์กรที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว - สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน - ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางสื่อสาร - การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริม การพัฒนาประเทศ - ความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (Shared growth together) - ความสามารถในการสร้างรายได้และบรรลุพันธกิจ - การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล	- จัดงาน "สานสัมพันธ์สร้างสรรค์ความสุข (Connected Stakeholder Connected Happiness)" เพื่อสื่อสาร วิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงานหลักของ กปน. ให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้รับทราบและเข้าใจภารกิจขององค์กรรวมทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ - งานวิพากษ์ยุทธศาสตร์ กปน. - งานสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มพนักงานและกลุ่มสื่อมวลชน เพื่อศึกษาความต้องการความคิดเห็น/ความกังวลและประเด็นที่มีต้องการบริหารจัดการในด้านต่างๆ	-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการรับรู้สั้ยทัศนคติและแผนงานในอนาคต 88.0% ความพึงพอใจในการจัดงาน 91.5% และได้ข้อสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป -จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้นำข้อมูลมากำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง ดังนี้ 1. แผนพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้าง 2. แผนการตรวจสอบคุณภาพน้ำ ณ สถานที่ใช้น้ำ 3. แผนพัฒนาการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี (การแจ้งข่าวสาร) 4. แผนการมีส่วนร่วม 5. แผนเสริมสร้างความสัมพันธ์ชุมชน

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิง ภารกิจ - กรม ชลประทาน	- ประชุม - ร่วมดำเนิน กิจกรรมกับ กปน. - สำนวจความพึง พอใจ	- 2-4 ครั้ง / เดือน - ตลอดทั้งปี	- สามารถตอบสนองความต้องการขั้น พื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชน - ศักยภาพของบุคลากรที่ติดต่อ ประสานงาน - การประสานงานระหว่างองค์กรที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว - ความหลากหลายและการเข้าถึง ช่องทางสื่อสารของ กปน. - การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบ ต่อสังคม - การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ - ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติของ กปน. - การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	- ร่วมกันติดตามสถานการณ์น้ำ และอากาศ กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอื่นๆ - ร่วมวางแผนจัดสรรน้ำเพื่อการ อุปโภคบริโภคให้ เพียงพอ สำหรับการผลิตน้ำประปาตลอด ช่วงฤดูแล้ง - ร่วมกันดำเนินการบริหารจัดการการกักเก็บน้ำ ให้ได้ตลอดปีงบประมาณ 2562 - ร่วมกันดำเนินกิจกรรมโครงการพัฒนาและฟื้นฟูคลอง อ้อม คลองบางหลวงเชิงรางและคลองบ้านพร้าว จ. ปทุมธานี	- กปน. สามารถเตรียมรับมือกับสถานการณ์น้ำที่อาจ ส่งผลกระทบต่อก กปน. ได้อย่างทันทั่วถึง - กปน. มีน้ำดิบเพียงพอสำหรับการผลิตน้ำประปาตลอด ช่วงฤดูแล้ง - กรมชลประทานสามารถบริหารจัดการการกักเก็บน้ำ ได้ตลอดปีงบประมาณ 2562 - ร่วมกันดำเนินกิจกรรมโครงการพัฒนาและฟื้นฟูคลอง อ้อม คลองบางหลวงเชิงรางและคลองบ้านพร้าว จ. ปทุมธานี
-สำนักงาน ทรัพยากรน้ำ แห่งชาติ (สทช.)	- ประชุม - เสวนา - ร่วมดำเนิน กิจกรรมกับ กปน.	- 2-4 ครั้ง/ เดือน - ตลอดทั้งปี	- สามารถตอบสนองความต้องการขั้น พื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชน	- ร่วมกันติดตามสถานการณ์น้ำ และอากาศ กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอื่นๆ	- กปน. สามารถเตรียมรับมือกับสถานการณ์น้ำที่อาจ ส่งผลกระทบต่อก กปน. ได้อย่างทันทั่วถึง - กปน. มีส่วนร่วมในการวางแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กปน.

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
	- สำรวจความพึงพอใจ		- กฎหมายด้านน้ำที่เหมาะสมกับภารกิจ กปน. และผู้ใช้น้ำ - นโยบายการจัดการน้ำที่เหมาะสมกับภารกิจของ กปน. - สนับสนุนการค้าเงินงานตามภารกิจของ กปน. - การเชื่อมโยงและเผยแพร่ข้อมูลที่ดีถูกต้องและทันสมัย - การประสานงานระหว่างองค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว - การมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ของ กปน.	- ร่วมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบต่างๆ ของ สททช.	
ลูกค้า	- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น - สำรวจความพึงพอใจ	- ปีละครั้ง - ปีละครั้ง	- ต้องการข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย - นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการดำเนินงาน	- จัดงาน “สานสัมพันธ์ สร้างสรรค์ความสุข” เพื่อสื่อสารกับลูกค้า รับทราบและเข้าใจภารกิจองค์กรรวมทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ - งานสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2562 กลุ่มลูกค้า ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 โดย กปน. ได้นำข้อมูลจากการสำรวจมาจัดทำโครงการพัฒนาระบบ E-Tracking OnMobileเพื่อสร้างช่องทางการติดตามสถานะการเบิกจ่ายเงิน รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กปน.

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
-มหาวิทยาลัย และหน่วยงาน วิจัยภายนอก	- ประกาศรับ ข้อเสนอโครงการ เพื่อให้ทุนสนับสนุน	ปีละ 2 ครั้ง	- ทุนการสนับสนุนเพื่อพัฒนาผลงาน นวัตกรรมหรือการวิจัย	- จัดหาทุนเพื่อสนับสนุนให้ มหาวิทยาลัย และหน่วยงาน วิจัยภายนอก	- มหาวิทยาลัย และหน่วยงานวิจัยภายนอกร่วมส่ง ข้อเสนอโครงการและดำเนินการวิจัยและพัฒนาผลงาน นวัตกรรม ตามสัญญาให้ทุนงานวิจัย หรือการสร้าง ต้นแบบนวัตกรรมสำหรับนำไปใช้งานจริง หรือนำไปต่อ ยอดในเชิงพาณิชย์/ทรัพย์สินทางปัญญา
	- MOU ระหว่าง หน่วยงานรัฐ/ สถาบันวิจัย/ สถาบันการศึกษา/ บริษัท เพื่อ การศึกษาการวิจัย และพัฒนาด้าน กิจการประปา และ ด้านอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง	มากกว่าปีละ 1 ครั้ง	- สร้างพันธมิตรเครือข่าย - มีการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน - ลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพใน อุปกรณ์หรือทรัพย์สินที่ใช้ร่วมกัน	- ให้ความร่วมมือระหว่างกัน ใน โอกาสต่างๆ - มีการแลกเปลี่ยนความรู้และ เทคโนโลยีร่วมกัน	- มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและเกิดเครือข่ายที่ มั่นคง - บุคลากรของทุกหน่วยงานมีความรู้ ทักษะ เพิ่มขึ้น
ลูกค้า	1. ช่องทาง Touch point เช่น สำนักงานประปา สาขา, Call Center 1125, กิจกรรม CRM (โครงการประปา	- ตลอดทั้งปี	ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) : - สะอาดปลอดภัย - ไหลแรงเพียงพอ - ไหลสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการ (Service) : -มาตรฐานการให้บริการ	ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น -โครงการ Water Safety Plan -โครงการบริหารจัดการแรงดัน น้ำ -โครงการปรับปรุงกิจการ ประปาแผนหลัก เป็นต้น	คะแนนความพึงพอใจปี 2562 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จาก เดิม 4.524 เป็น 4.559

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
	พบประชาชน, Top-Tier), โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (Survey/ In-depth Interview/ Focus Group) เป็นต้น 2. ช่องทาง Social Media เช่น Facebook/ Twitter/ Line@/ Social Monitoring เป็นต้น 3. ช่องทาง Application ได้แก่ MWA onMobile		-คุณภาพการให้บริการ -สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ (Service) เช่น -โครงการ Digital Service (e-bill, e-Tax, Application MWA onMobile) -โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า -โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ -Linkage Center/ No Copy -ยกระดับศูนย์บริการที่สาขาตามมาตรฐาน GECC เป็นต้น	

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	- การประชุมแฉ่ง - ผลการดำเนินงาน - พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม - สำนวจความ - ผู้กพันองค์กร	- ปีละ 2 ครั้ง - ปีละครั้ง	- การเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการเลือกใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล - การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง - อย่งโปร่งใสและเป็นธรรม - สวัสดิการด้านการส่งเสริมสุขภาพและพละานามัยต่าง ๆ	- จัดทำโครงการเบิกจ่ายตรงกรณีผู้ป่วยนอกกับสถานพยาบาลเอกชน - โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ซึ่งพนักงานเข้ารับบริการได้ตั้งแต่1 ต.ค. 62 และขณะนี้อยู่ระหว่างขอย้ายไปยังสถานพยาบาล - ราชการอีกสองแห่งได้แก่ - โรงพยาบาลรามคำธิบดี และ - โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ - กำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งและแต่งตั้งพนักงานระดับบริหารให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นได้ - นำมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในรอบการพิจารณาในเดือนตุลาคม 2562 - กิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพและพละานามัย เช่น - กิจกรรมกีฬา กีฬา กปน. และการให้ความรู้เรื่องโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ	คะแนนความผูกพันองค์กร ปี 2562 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จากเดิม 4.4246 เป็น 4.4464

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวัง	การตอบสนอง	ผลลัพธ์
สื่อมวลชน	งานแถลงผลการดำเนินงาน พิธีเปิดกิจกรรมที่สำคัญ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชน เช่น งานครบรอบกิจกรรมสื่อ การให้สัมภาษณ์ การให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน การรับรู้ผ่านโซเชียลมีเดีย ข่าวแจกสื่อมวลชน การพบปะ สื่อมวลชนแบบไม่เป็นทางการ (รายสัปดาห์) -การสำรวจความคิดเห็น	-ปีละครั้ง -มากกว่า 6 ครั้ง -ตลอดปี -ตลอดปี -ตลอดปี -ทุกสัปดาห์ -ตลอดปี -ปีละครั้ง	-สามารถเข้าถึงข้อมูลแหล่งข่าวของกปน. ได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชน -การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง ทั้งด้านบวกและลบตอบก้ให้เห็นการดำเนินงานนโยบายองค์กร -มีโฆษกที่สามารถทำให้ข่าวในเหตุการณ์เร่งด่วน นอกเหนือจากการให้สัมภาษณ์ทั่วไป -การให้ความช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม	-การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ -รณรงค์การคิด วิเคราะห์ เพื่อการใช้และรับสื่ออย่างสร้างสรรค์ -นำเสนอรูปแบบข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย -การสนับสนุนกิจกรรมสื่อมวลชนสม่ำเสมอ	มีความสัมพันธ์ และได้รับความร่วมมือที่ดีจากสื่อมวลชน โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต สามารถขอความอนุเคราะห์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ทันเวลาส่งผลให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ Strategic Challenge: SC หมายถึง ความกดดันที่มีผลอย่างแน่นอนต่อโอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคต ความท้าทายเหล่านี้มักเกิดจากตำแหน่งในการแข่งขันในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เกิดจากแรงผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่มาจากแรงผลักดันภายนอก องค์กรอาจเผชิญกับความหมายเชิงยุทธศาสตร์ภายในองค์กรเอง ความหมายเชิงยุทธศาสตร์นอกจากเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความคาดหวังของลูกค้าและตลาด รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือเทคโนโลยี รวมถึงความเสี่ยงทางการเงิน สังคม และความเสี่ยง หรือความจำเป็นอื่นๆ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ภายในอาจเกี่ยวกับความสามารถขององค์กร หรือทรัพยากรอื่นๆ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ พิจารณาจาก จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) อุปสรรค (Threat) ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรมาวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นความท้าทายที่ต้องนำไปจัดทำกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective : SO) และแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุประเด็นหลายที่วิเคราะห์ได้ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์โดยมีการจัดลำดับความสำคัญใช้เกณฑ์ผลกระทบและความยากในการบริหารจัดการประกอบไปด้วย

- SC-1 สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้คุณภาพน้ำดิบมีแนวโน้มเสื่อมโทรมลง
- SC-2 การเปลี่ยนท่อในพื้นที่เมืองเพื่อลดน้ำสูญเสียให้ได้ตามเป้าหมายและขยายขนาดท่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้น้ำโดยเฉพาะการเปลี่ยนท่อในพื้นที่ชุมชนหนาแน่น
- SC-3 การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC-4 ภาวะวิกฤติต่าง ๆ อาจส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงัก
- SC-5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการความคาดหวังสูงและหลากหลาย
- SC-6 การลงทุนโครงการขนาดใหญ่ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน
- SC-7 การปรับปรุงโครงสร้างและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

3.2 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA)

ความได้เปรียบในธุรกิจต่างๆที่มีผลอย่างสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และมักเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในเชิงแข่งขันในปัจจุบัน และอนาคต เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันโดยทั่วไปความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ มาจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หรือทั้งสองปัจจัยต่อไปนี้ความสามารถพิเศษ ซึ่งเกิดจากการสร้างและเพิ่มพูนขีดความสามารถภายในองค์กร และ ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ พิจารณาจาก สมรรถนะหลัก/ ความสามารถพิเศษ จุดแข็ง (Strength) โอกาส (Opportunity) และประโยชน์ต่อองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective :SO) จัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน เพื่อช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ ประกอบไปด้วย

- SA-1 ระบบการบริหารจัดการระบบผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ
- SA-2 โครงสร้างพื้นฐานระบบประปาครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถขยายการบริการไปยังพื้นที่ที่มีศักยภาพ
- SA-3 เป็นธุรกิจที่ผูกขาดเชิงพื้นที่และมีฐานลูกค้าจำนวนมากจึงเป็นโอกาสในการสร้างรายได้
- SA4 บุคลากรมีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการผลิต สู้ภัย บริการ ออกแบบระบบท่อประปาเกี่ยวกับกิจการประปามายาวนาน

3.3 การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก

การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	
Structure	- เป็นธุรกิจผูกขาดเชิงพื้นที่และการให้บริการน้ำประปาตาม พรบ.กปน. พ.ศ.2510	S
	- มีการบริหารงานแบบการกระจายอำนาจ จากบนลงล่าง	S
	- การถ่ายทอด ขาดการสื่อสารแบบ 2 ทาง/ การสื่อสารไปสู่ผู้ปฏิบัติไม่เพียงพอ	W
Strategy	- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวิพากษ์ยุทธศาสตร์	S
	- มีนโยบาย และการดำเนินงานด้านกิจกรรมเชิงสังคมที่ต่อเนื่อง	S
System	- ระบบการทำงานขาดการบูรณาการร่วมกัน ทำงานแบบ Siloขาดการเชื่อมโยงที่เป็นเป็นหนึ่งเดียวกัน	W
Skill	- ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหายไปกับผู้เกษียณอายุ เช่นการวางท่อ ซ่อมท่อ ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นต้น	W
	- มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ ซ่อมท่อ	S
	- การพัฒนาบุคลากรยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว	W
Style	- รูปแบบการทำงานของแต่ละสายงานขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละสายงานส่งผลให้นโยบายขาดความต่อเนื่อง	W
Staff	- การโยกย้ายพนักงานทำให้ทักษะการทำงานบางประเภทขาดหายไป/ จำนวนคนไม่เพียงพอต่อการทำงาน / คุณสมบัติของคนที่มาแทนไม่ได้ตามที่ต้องการ	W
Share Value	- พนักงานไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง	W
	- พนักงานรอการสั่งการตามระดับบังคับบัญชา	W

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	
	- การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	S
	- มีค่านิยมองค์กร(QWATER); มุ่งมั่น พัฒนาดิน พัฒนางาน บริการสังคมด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ) ที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง	S

หมายเหตุ : S หมายถึง จุดแข็ง (Strength) W หมายถึง จุดอ่อน (Weakness)

การทบทวนสภาพแวดล้อมภายนอก

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	
Politic	- ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกจากนโยบายของรัฐบาล	O
	- การประกาศกฎหมาย พรบ.ทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ เป็นหน่วยงานกำกับการทำงานให้เป็นไปตามพรบ. ซึ่ง กปน. ก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติตาม	T
	- พรบ.ทรัพยากรน้ำ มีส่วนช่วยให้ กปน. ในการจัดสรรน้ำ	O
	- รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ	O
Economic	- เศรษฐกิจถดถอยส่งผลกระทบต่อขยายของน้ำประปา	T
	- ในอนาคต ค่า GDP คาดการณ์ว่าจะลดลง 3 ปี โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบธุรกิจทั่วประเทศ และทำให้รายได้จากค่าน้ำของกปน. ได้รับผลกระทบตามไปด้วย	T
Social	- สังคมไร้เงินสด ทำให้ กปน. ต้องปรับปรุงระบบการทำงาน การบริการประชาชนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น	O
Technology	- การโจมตีของไวรัสคอมพิวเตอร์	T
	- การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ	O
	- App MWA on Mobile	O
	- ปรับปรุงระบบการทำงาน ระบบผลิตน้ำ การให้บริการประชาชน ให้ทันสมัย เข้ากับเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น	O
Environment	- มีความเสี่ยงในการบริหารจัดการที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ส่งผลต่อการจัดการน้ำที่ยั่งยืนในอนาคต	T
	- Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาลผิดปกติ ส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อนคุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา ส่งผลต่อการผลิตน้ำ โดยน้ำเค็มรุกล้ำถี่ และนานขึ้น รวมทั้งสาหร่ายอุดตันบ่อกรอง	T
Legal	- กปน. ต้องรับผิดชอบค่าน้ำดิบ จาก พรบ.ทรัพยากรน้ำ 2561	T
	- กฎหมายสามารถช่วยให้หน่วยงานนำเอาแนวทาง/กรอบการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้กับ กปน. ได้	O
	- ในช่วง พรก.ฉุกเฉิน มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้ารายใหญ่ บางประเภท ทำให้รายได้ค่าน้ำประปา ของกปน.ลดลง	T

หมายเหตุ : O หมายถึง โอกาส (Opportunity) T หมายถึง อุปสรรค (Threat)

การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ	
Vision	- เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล
Mission	- การสร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร - ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์กรอนามัยโลกด้วยการพัฒนาระบบน้ำดิบ-ผลิต-จ่ายให้มีเสถียรภาพ - พัฒนางานประปอย่างมืออาชีพ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

การทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (Past Performance)		
โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา อุปสรรค
โครงการปรับปรุงท่อเพื่อลดน้ำสูญเสีย	- ตั้งเป้าหมายเปลี่ยนท่อปีละ 1,000 กม.	- การขออนุญาตเข้าพื้นที่เพื่อดำเนินการทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน - พบอุปสรรคจากระบบสาธารณูปโภคอื่น
โครงการขยายเขตจำหน่ายน้ำประปา	- เป้าหมายมีน้ำใช้อย่างพอเพียง ทัวถึง	- การขออนุญาตเข้าพื้นที่เพื่อดำเนินการทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชน - พบอุปสรรคจากระบบสาธารณูปโภคอื่น - การลงทุนวางท่อที่ไม่คุ้มค่าการลงทุน
โครงการส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	- เชิญชวนให้ผู้ประกอบการยื่นขอลดแลกประหยัดน้ำไม่น้อยกว่า 10 รูนผลิตภณท์ ต่อปี	- การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
โครงการปรับปรุงท่อ	- สามารถปรับปรุงท่อได้ ระยะทางตามเป้าหมาย	- ยังไม่สามารถลดน้ำสูญเสียได้ตามเป้าหมาย - บางเส้นทางยังไม่ได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานเจ้าของพื้นที่
โครงการประปาพบประชาชน	- เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีการลงพื้นที่สาขาละ 4 ครั้ง รวม 18 สาขา	- รูปแบบกิจกรรมไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในเมืองที่เปลี่ยนไป

การทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (Past Performance)		
โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา อุปสรรค
	- เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ก่อนที่จะเข้าไปดำเนินการ	

3.4 การทบทวนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย จากการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน ปี 2563 สามารถสรุปประเด็น Gaps จากโซน 4 ได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	สายงานที่พบประเด็น	ความคาดหวัง	ประเด็นเพื่อใช้ทบทวนกลยุทธ์
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ:	- สายงานบริการด้าน ตะวันออก/สายงาน บริการด้านตะวันตก - สายงานวิศวกรรม และก่อสร้าง	การลดข้อร้องเรียน เรื่องการกีดขวาง การจราจร ขณะซ่อมท่อ วางท่อประปา	การลดข้อร้องเรียน
	- สายงานผลิตและส่ง น้ำ - สายงานบริการด้าน ตะวันออก/สายงาน บริการด้านตะวันตก - สายงานวิศวกรรม และก่อสร้าง	ปัญหาการให้ความร่วมมือระหว่าง หน่วยงาน เช่น - การขออนุญาตติดตั้งเครื่องวัด (กทม.) - การเข้าพื้นที่ซ่อมท่อ (ผิวจราจร/ ทางเท้า) (กทม./กรมทางหลวง/ กรมทางหลวงชนบท) - การขออนุญาตขอรถบรรทุกเข้า พื้นที่ในเวลาเร่งด่วน ความรวดเร็วในการดำเนินการ (กทม./ กรมทางหลวง)	การสร้างความร่วมมือระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจกับ กปน.
ลูกค้า	-สายงานบริการด้าน ตะวันออก/สายงาน บริการด้านตะวันตก - สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	-แจ้งข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ น้ำ เช่น การประชาสัมพันธ์ก่อนปิด น้ำเพื่อวางท่อ/ซ่อมท่อการแจ้ง กำหนดเวลาแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ชัดเจน แน่นอน - กรณีเกิดภาวะวิกฤต เช่น น้ำกร่อย ภัยแล้ง	- แจ้งข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การใช้น้ำ - การพัฒนา App ผ่าน mobile

ผู้มีส่วนได้เสีย	สายงานที่พบประเด็น	ความคาดหวัง	ประเด็นเพื่อใช้ทบทวนกลยุทธ์
พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน	- ทุกสายงาน	ความปลอดภัยในที่ทำงานหากเกิดการก่อการร้าย เช่น กรณีโคราช หรือการจลาจล	มีระบุในแผน BCP ของ กปน. แต่ยังไม่ครอบคลุมการทำงานนอกสถานที่ของ กปน. เช่น ห้างสรรพสินค้า
ชุมชน และ สังคม	- สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายระบบน้ำดิบ)	ซ่อมแซมถนนริมคลองประปาให้มีสภาพดี แนวคลองฝั่งตะวันตก	แผนงานการซ่อมแซมถนนเบื้องต้นเพื่อความปลอดภัยและบรรเทาความเดือดร้อนต่อผู้สัญจร / หน่วยงานท้องถิ่นและจังหวัด มีแผนการซ่อมแซมแบบถาวร ประจำปี
	- สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายระบบน้ำดิบ)	การจัดการ แบ่งปันน้ำดิบ/การใช้พื้นที่ริมคลองประปาสำหรับชุมชน ประชาชน ภาคท้องถิ่น ตามแนวคลองฝั่งตะวันตกและตะวันออก	มีคณะกรรมการพิจารณาการขอใช้น้ำดิบของผู้ประสงค์ขอใช้น้ำดิบ ของ คลองประปาฝั่งตะวันตกและตะวันออก

ประเด็นที่ได้รับจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในปี 2563

1. กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
ด้านการติดต่อประสานงาน	1. ช่องทางติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย 2. การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ความรวดเร็วและมีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ
ด้านการมีส่วนร่วม	1. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน 2. ความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม	1. มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอและสนับสนุนการพัฒนาชุมชน 2. มีการดำเนินการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน สังคมอย่างเหมาะสม
ด้านการติดต่อประสานงาน	1. ไม่เคยใช้บริการ 2. แต่ละสาขาไม่สามารถรับแจ้งจาก Call Center

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
	3. การประสานงานระหว่าง กปน. และ อปท. ยังผ่านหนังสือราชการ อย่างเดียว ยังไม่มีการประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้ ประชาชนที่ขาดแคลนน้ำประปาใช้ เนื่องจากการขยายน้ำประปาไม่ทั่วถึง
ด้านการมีส่วนร่วม	1. ควรมีการพัฒนาช่องทางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเข้าถึง กระบวนการปรับปรุง และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงการ ปรับปรุง 2. ควรเพิ่มช่องทางความร่วมมือกับท้องถิ่นให้มากขึ้น และครอบคลุมผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่ม
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม	1. ควรมีการวัดผลลัพธ์จากการดำเนินการถึงความพึงพอใจในสิ่งที่สังคม อยากได้รับการสนับสนุนจาก กปน. เพื่อใช้เป็นทิศทางในการพัฒนา

2. กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส	1. มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบ ได้ 2. มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างที่หลากหลาย และ สะดวก
ด้านการประชาสัมพันธ์	1. มีการสื่อสารถึงการดำเนินงานที่สำคัญ ที่สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร 2. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม	1. มีโครงการ CSR เป็นการสนับสนุนสังคมอย่างเหมาะสม
ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใส	1. ไม่เห็นด้วยที่ถูกยกเลิก ทั้งที่ประกาศและมีการแข่งขันราคาไปแล้วและ คู่แข่งก็มี 2. คาดหวังให้ความอนุเคราะห์เพิ่มราคากลางให้สูงขึ้น เนื่องจากสภาวะ ปัจจุบันวัตถุดิบไม่ลดราคา แต่ค่าแรงสูงขึ้น
ด้านการประชาสัมพันธ์	1. ยังไม่ค่อยทราบรายละเอียด 2. ไม่เห็นมา 4 – 5 ปีแล้ว

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
	3. ทางวิทยุกับโทรทัศน์ไม่ค่อยพบ 4. ควรจัดกิจกรรมตามห้างฯ บ้าง
ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม	1. กปน. ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย PBC

3. กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ

● คู่ความร่วมมือ

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วม	1. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน 2. ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.
ด้านการพัฒนาองค์กรการจัดการความรู้และนวัตกรรม	1. การพัฒนาการในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 2. นวัตกรรมตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง 3. ความสำคัญของการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ	1. การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด และปลอดภัยสำหรับใช้เพื่อการอุปโภค – บริโภค 2. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียได้อย่างเหมาะสม 3. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองตามความต้องการ

● พันธมิตร

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์	1. มีการสื่อสารถึงการดำเนินงานที่สำคัญ ที่สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร
ด้านการติดต่อประสานงาน	1. มีช่องทางติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ	1. การให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด และปลอดภัยสำหรับใช้เพื่อการอุปโภค – บริโภค 2. มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างเหมาะสม 3. มีการขยายพื้นที่ให้บริการได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการ
ด้านการมีส่วนร่วม	1. กปน. ยังขาดความรู้และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ด้านระบบจ่ายน้ำระดับนานาชาติที่ทันสมัย ห้องสมุดของ กปน. แทบไม่มีหนังสือใหม่เลย
ด้านการพัฒนาองค์กรการจัดการความรู้และนวัตกรรม	1. กปน. มีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ แต่ไม่ได้ส่งเสริมให้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และขาดงานวิจัยและความรู้ด้านวิศวกรรมระบบประปาระดับนานาชาติ
ด้านการดำเนินงานตามนโยบาย/พันธกิจ	1. ค่าน้ำประปาค่า อาจทำให้ไม่สามารถลงทุนปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานงานวิจัยและนวัตกรรมได้เต็มที่ และทำให้ผู้ใช้น้ำใช้น้ำอย่างไม่ประหยัด อาจส่งผลต่อการลงทุนเพิ่มขึ้น และน้ำไม่พอใช้ในอนาคต 2. ในต่างประเทศแรงดันในระบบจ่ายน้ำที่ปลายท่อควรสูงไม่น้อยกว่า 10 เมตร (มะนิลากำหนด 5 เมตร) เพื่อป้องกันสารปนเปื้อนเข้าไปในระบบเพื่อให้น้ำประปาปลอดภัย 3. ยังไม่เห็นแนวทางเป็นรูปธรรม เช่น ระบบ DMA ปัจจุบันทำงานไม่สมบูรณ์ และไม่ได้ถูกใช้อย่างเต็มที่ วัสดุท่อและการวางท่อที่ปัจจุบันใช้ไม่มีการวิเคราะห์ผลว่าเหมาะสมกับพื้นที่อย่างชัดเจน เช่น ท่อบริการ

4. กลุ่มชุมชนและสังคม

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
ด้านการพัฒนาองค์กรการจัดการความรู้และนวัตกรรม	1. นวัตกรรมตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง 2. มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่เหมาะสม สะดวกรวดเร็ว และความรู้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
ด้านการมีส่วนร่วม	1. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด	ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด
	2. ได้รับการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จาก กปน.
ด้านการประชาสัมพันธ์	1. มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สาธารณชนควรรับความอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน
ด้านการพัฒนาองค์การจัดการความรู้และนวัตกรรม	1. สมาชิกชุมชนได้รับบริการงานผ่าน แอปพลิเคชัน MWA onMobile 2. เด็กรุ่นใหม่สนใจน้อย 3. ไม่ทราบข่าวเลย 4. ไม่เคยรับทราบข้อมูลช่องทางนี้ 5. PR แพนด้วยจะดีมาก 6. ยังไม่เห็นสื่อที่ว่อย่างจริงจัง
ด้านการมีส่วนร่วม	1. ติดต่อยาก 2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ลำบาก 3. ขอให้มีย่อจำกัดของคำว่า เราไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าลูกค้ารายใด 4. มีการประชุมคณะกรรมการชุมชน ที่เขตคั่นยาวแทบจะไม่มีตัวแทนมาร่วมด้วย 5. ถ้ามีการอบรมขอให้ป็นแนวสร้างสรรค์แบบบูรณาการ 6. เมื่อก่อนเคยเห็น แต่เดี๋ยวนี้อยากไปแล้วที่ไม่เคยเห็น
ด้านการประชาสัมพันธ์	1. ควรเข้าถึงชุมชนระดับรากหญ้า ให้ได้แสดงวิสัยทัศน์บ้าง 2. โดยภาพรวมยังเห็นน้อย 3. ขอให้มีการจัดงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่ถ้าจะให้จัดแบบท่องเที่ยวจะดีกว่า 4. สื่อสารข้อมูลโดยใช้แผ่นพับบ้าง ให้เข้าถึงประชาชน 5. ความถี่ ควรตอกย้ำให้มาก 6. PR ให้ทราบว่าช่องทางไหน 7. พยายามประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเส้นทาง 8. ไม่ค่อยทราบข่าว แม้แต่การปิดบริการท่อก็ไม่เคยทราบ 9. ช่องทาง Social มีความรวดเร็ว

จากประเด็นที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

- แจ้งข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน
- การพัฒนานวัตกรรม เช่น MobileApp
- ความปลอดภัยในที่ทำงานหากเกิดการก่อการร้าย เช่น กรณีโคราช หรือการจลาจล
- การขาดแคลนน้ำ กรณีภัยแล้งในพื้นที่ลุ่มแม่น้ำแม่กลอง
- การจัดการ แบ่งปันน้ำดิบ/การขอใช้พื้นที่ริมคลองประปาสำหรับชุมชน ประชาชน ภาคท้องถิ่น (2 ฝั่ง คลองตะวันตกและตะวันออก)
- สื่อสาร ทำความเข้าใจให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานวางท่อ
- การสื่อสารภายใน/ ภายนอกองค์กร รวมถึงการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์องค์กร
- ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
- การดำเนินกิจกรรมร่วมกับสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และสนับสนุนการพัฒนาชุมชน
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ กปน. ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ

3.5 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียด้วย SWOT Analysis

สภาพแวดล้อมภายใน	Strength	Weakness
Structure	-	- มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ แต่ยังมีการสั่งการตามระดับบังคับบัญชาส่งผลให้งานบางอย่างล่าช้า
Strategy	-	- ขาดการสื่อสารแบบ 2 ทาง
System	- มีระบบการบริหารจัดการระบบผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ	-
Skill	- มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ ซ่อมท่อ	- การพัฒนาบุคลากรยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว
Style	-	-
Staff	-	- โครงสร้างบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณ และจำนวนลูกค้า/ ชุมชน
Share Value	- มีค่านิยมองค์กรที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง	-

สภาพแวดล้อมภายนอก	Opportunities	Threats
Politic	- ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน ภายนอกจากนโยบายของรัฐบาล	-
Economic	- การกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ	-
Social	- สังคมไร้เงินสด ทำให้ กปน. ต้อง ปรับปรุงระบบการทำงาน การบริการ ประชาชนให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น	-
Technology	- App MWA onMobile - ปรับปรุงระบบการทำงาน ระบบ ผลิตน้ำ การให้บริการประชาชน ให้ ทันสมัย เข้ากับเทคโนโลยีที่มีความ ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น	-
Environmental	-	- การบริหารจัดการน้ำที่ยั่งยืน - Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาล ผิดปกติ ส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อน คุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา ส่งผล ต่อการผลิตน้ำ โดยน้ำเค็มรุกล้ำถึ และนานขึ้น รวมทั้งสาหร่ายอุดตัน บ่อกรอง
Legal	-	-

3.6 การกำหนดประเด็นกลยุทธ์

เพื่อให้ กปน. สามารถตอบสนองประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอกองค์กร ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนและกำหนดประเด็นกลยุทธ์ เพื่อนำมาจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ดังนี้

1. ผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ กปน. (ตาราง ที่ 3) โดยนำประเด็นที่มีคะแนนอิทธิพลและผลกระทบที่อยู่ในโซน 4 และยังไม่มีแผนงาน/มาตรการรองรับ เพื่อดำเนินการเชิงรุกในการเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด

2. ประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุดซึ่งได้จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2563

3. ผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียด้วย SWOT Analysis ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

4. การทบทวนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลสรุปดังกล่าว กปน. สามารถคัดเลือกประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อองค์กรได้ ดังนี้

- สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้คุณภาพน้ำดิบมีแนวโน้มเสื่อมโทรมลง
- การลดข้อร้องเรียนเรื่องการกีดขวางการจราจรขณะซ่อมท่อ วางท่อประปา
- ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
- ขาดการสื่อสารแบบ 2 ทาง
- การพัฒนา Application MWA onMobile
- นวัตกรรมตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง
- รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ
- การพัฒนาบุคลากรยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว
- โครงสร้างบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณ และจำนวนลูกค้า/ชุมชน
- มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้
- มีค่านิยมองค์กรที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง
- ปรับปรุงระบบการทำงาน ระบบผลิตน้ำ การให้บริการประชาชน ให้ทันสมัย เข้ากับเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น
- มีระบบการบริหารจัดการระบบผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ
- ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกจากนโยบายของรัฐบาล
- การกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ
- การบริหารจัดการน้ำที่ยั่งยืน
- Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาลผิดปกติ ส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อนคุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา ส่งผลต่อการผลิตน้ำ โดยน้ำเค็มรุกล้ำถี่ และนานขึ้น รวมทั้งสาหร่ายอุดตันบ่อกรอง

เพื่อให้การดำเนินการปิดลดช่องว่าง (Gap) ในประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะประเด็นที่มีอิทธิพลและผลกระทบสูง และยังไม่มีแผนหรือมาตรการรองรับ ควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามภารกิจที่ดำเนินร่วมกัน ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน จากแนวทางดังกล่าวได้มีการกำหนดเป็นประเด็นกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่การกำหนดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

มุมมอง	ประเด็นกลยุทธ์
ด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	1. ยกระดับการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร 5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ

บทที่ 4

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564

กปน. มีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ มีผู้ใช้น้ำ ประมาณ 2.46 ล้านราย ครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนกว่า 12 ล้านคน ทั้งในส่วนของภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ซึ่งนับเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน.ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน จึงได้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์และได้ดำเนินการชี้แจงและจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่ อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการเตรียมการจัดทำแผนงาน เพื่อดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกปน. ได้นำมา ประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนงาน เพื่อรองรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนให้ กปน. บรรลุสู่การเป็น “**องค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปามีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล**” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ของ กปน. ที่กำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจกปน.ฉบับที่ 5 (ปี 2563-2565) ซึ่งผ่านกระบวนการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ ต่างๆ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จึงมั่นใจได้ว่าจะสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและเติบโตได้อย่าง ยั่งยืน

4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์และพันธกิจ ถือเป็นกรอบใหญ่และทิศทางขององค์กรในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จและ มีความสามารถที่เด่นชัดในการสร้างมาตรฐานกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศได้อย่างต่อเนื่อง มีผลงานที่โดดเด่น เป็นที่ยอมรับและสร้างผลตอบแทนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน โดยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของ กปน. ซึ่งเป็นทิศทางการดำเนินงานดังแสดงในภาพ

วิสัยทัศน์
VISION

เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา
มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล

พันธกิจ
MISSION

1. การสร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร
2. ดำเนินการตามแผนน้ำประปาตลอดภัยขององค์การอนามัยโลก ด้วยการพัฒนา
ระบบน้ำดิบ-ผลิต-จ่ายให้มีเสถียรภาพ
3. พัฒนางานประปอย่างมืออาชีพให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

ค่านิยม
SHARED
VALUE

มุ่งมั่น พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส
ใส่ใจคุณภาพ (QWATER)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของ กปน.

4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
1. ยกระดับการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ช่องทางการสื่อสารของ องค์กร - เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร
2. การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- จำนวนนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานจริงกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้
3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน	- เพื่อส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ขององค์กร	- เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน - เพื่อให้กระบวนการประสานงานในการดำเนินงานมี ประสิทธิภาพ
5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโต อย่างมีความรับผิดชอบ	- เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของกปน.

4.3 การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติ
1. เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ช่องทางการสื่อสารขององค์กร และเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร คำอธิบาย เป็นการสร้างความเข้าใจรับรู้ กระตุ้นการนำไปใช้จริง ทั้งภายในภายนอกองค์กร	- จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ปี 2564 และ ปี 2565 - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ/ปี	Link : 1. แผนงาน: เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. แผนงาน: ทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 3. แผนงาน: กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร 4. แผนงาน: เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร 5. แผนงาน: การมีส่วนร่วมกับพันธมิตร 6. แผนงาน: การมีส่วนร่วมกับคู่ค้า
	- ระดับการรับรู้ และระดับความพึงพอใจ	ปี 2564 และ ปี 2565 - ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 - ระดับการรับรู้การสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากกว่าร้อยละ 80 - ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน	
2. จำนวนนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	- จำนวนนวัตกรรม	ปี 2564 - ไม่น้อยกว่า 1 นวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง ปี 2565	Link : 1. แผนเทคโนโลยีส่งเสริมและสนับสนุนการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า 2. แผนพัฒนาระบบ E-Tracking การดำเนินงานสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติ
		- ผู้รับจ้างสามารถติดตามขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินรวมทั้งการคืนเงินประกัน	
3. เพื่อส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กลุ่มเป้าหมายรับรู้เรื่องฉลากประหยัดน้ำ	ปี 2564 - กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัดน้ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ปี 2565 - กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัดน้ำเพิ่มขึ้นจากปีก่อน	Link : โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ) 1. แผนงานที่ 1: การประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำภายในองค์กร 2. แผนงานที่ 2: การประชาสัมพันธ์ฉลากน้ำภายนอกองค์กร
	จำนวนผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรองโดย กปน.	ปี 2564 - ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์ ปี 2565 - ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์	Link : โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ)
4. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานและเพื่อให้กระบวนการประสานงานในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	- จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน	ปี 2564 และ ปี 2565 - ไม่น้อยกว่า 1 กิจกรรม/ปี - ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีก่อน	Link : <u>1 โครงการการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน</u> แผนงานที่ 1: การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ แผนงานที่ 2 : แผนปรับปรุงด้านการประสานงานเชิงรุก <u>2 โครงการยกระดับการบูรณาการและสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานภาครัฐ</u>

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติ
			แผนงานที่ 1: การยกระดับความสัมพันธ์เชิงรุก แผนงานที่ 2 : การประสานงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ เพื่อยกระดับการให้บริการ
5. เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของกปน.	- ระดับความพึงพอใจ	ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 4.12 ปี 2565 ไม่น้อยกว่า 4.25	<u>Link :</u> แผนงานที่ 1:โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ แผนงานที่ 2:แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญปี 63-64) แผนงานที่ 3:แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปา ทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ (ชุมชนที่สำคัญปี 64)

4.4 การประเมินความเสี่ยง

เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจส่งต่อการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์กร จึงได้นำหลักเกณฑ์การประเมินโอกาส และความรุนแรงของ กปน. เป็นแนวทางการประเมินความเสี่ยง ดังตาราง

โอกาสเกิด ผลกระทบ	ต่ำมาก (1)	ต่ำ(2)	ปานกลาง(3)	สูง(4)	สูงมาก(5)
สูงมาก(5)	ปานกลาง	สูง	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก
สูง(4)	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	สูงมาก	สูงมาก
ปานกลาง(3)	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	สูง
ต่ำ(2)	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง
ต่ำมาก(1)	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ

ระดับความเสี่ยง Risk Exposure

ระดับความเสี่ยงในตารางดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางในการประเมินความเสี่ยงที่กปน. กำหนดไว้ โดยความหมายของความเสี่ยงในแต่ละระดับมีดังนี้

ระดับสูงมาก	หมายถึงความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้หน่วยงานมีความจำเป็นต้องปรับปรุงการควบคุมภายในหรือเสนอให้ยกระดับเป็นความเสี่ยงองค์กรเพื่อเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้เนื่องจากโอกาสที่จะเกิดความเสียหายมีสูงมากและหากเกิดความเสียหายขึ้นจะส่งผลกระทบต่อให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์องค์กร
ระดับสูง	หมายถึงความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้หน่วยงานมีความจำเป็นต้องปรับปรุงการควบคุมภายในหรือเสนอให้ยกระดับเป็นความเสี่ยงองค์กรเพื่อเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้เนื่องจากโอกาสที่จะเกิดความเสียหายมีสูงและหากเกิดความเสียหายขึ้นจะส่งผลกระทบต่อให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์องค์กร
ระดับปานกลาง	หมายถึงความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้หน่วยงานต้องปรับปรุงการควบคุมภายในเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และหากเกิดความเสียหายขึ้นจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามกิจกรรมหรือระบบงาน
ระดับต่ำ	หมายถึงยอมรับความเสี่ยงได้โดยไม่ต้องมีการปรับปรุงการควบคุมเพิ่มเติมเนื่องจากความเสียหายดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานแต่ควรมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นกลยุทธ์ 1 ยกระดับการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่วงความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		ผลการประเมิน	การจัดการความเสี่ยง
			โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
กลยุทธ์ 1 ยกระดับการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน - สื่อมวลชน - ชุมชนและสังคม - คู่ค้า - พันธมิตร - นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	พนักงานคิดว่าเรื่องการสื่อสารเป็นหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารองค์กรเท่านั้น พนักงานไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บริหารว่าจะต้องสื่อสารเรื่องใด ช่องทางการสื่อสารมีเยอะ แต่พนักงานจะเลือกใช้ช่องทางที่ถนัด ไม่รับรู้ช่องทางการสื่อสารของ กปน. พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตนเองต้องการ	3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
			3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
			3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
			3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
			3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
			3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้

ประเด็นกลยุทธ์ 2 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ชี้แจงความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		ผลการประเมิน	การจัดการความเสี่ยง
			โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
กลยุทธ์ 2 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	■ คู่ค้า	การพัฒนาปรับปรุงหรือนวัตกรรมที่ไม่ได้มีถูกขับเคลื่อนจนนำไปสู่การใช้งานได้จริง	4	2	ระดับปานกลาง	กำหนดแผนงาน/ตัวชี้วัดของหน่วยงานต้นทางได้แก่ ผู้บริหารและ Process owner
		นวัตกรรมที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	3	ระดับปานกลาง	นำผลวิเคราะห์หพบวน VOC/VOS เป็นปัจจัยนำเข้าในการพัฒนานวัตกรรม
		ขาดนวัตกรรม Change agent ที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม	3	3	ระดับปานกลาง	กำหนดแผนงานสร้าง Change agent และการทำงาน, การให้รางวัล
		ข้อจำกัดของนวัตกรรมที่ถูกพัฒนา เช่น ด้านพื้นที่การใช้งาน	4	2	ระดับปานกลาง	- ขยายผลการใช้งานภายในองค์กร (Innomarket) - ขยายผลการใช้งานไปยังภายนอกองค์กร เช่น กบข. อื่น ๆ
		ขาดการสื่อสาร/การให้ความรู้ที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ครอบคลุมทั่วถึง	4	3	ระดับสูง	- จัดทำแผนงานสื่อสารและให้ความรู้พร้อมกำหนดตัวชี้วัดติดตาม ประเมินผล

ประเด็นกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ชี้แจงความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		ผลการประเมิน	การจัดจัดการความเสี่ยง
			โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
		นโยบาย นวัตกรรม ขาดการผลักดันจากผู้บริหารในการขยายผลเพื่อนำไปใช้ต่อภายในองค์กร	4	3	ระดับสูง	- กำหนด KPI เฉพาะบุคคลของผู้บริหารเพื่อผลักดันให้มีการขยายผลนวัตกรรมในกระบวนการทำงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม
		นวัตกรรมถูกพัฒนาไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว	4	3	ระดับสูง	- การพิจารณาปัจจัยภายนอก เพื่อคาดการณ์ แนวโน้มของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ประเด็นกลยุทธ์ 3 การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ซึ่งความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		ผลการประเมิน	การจัดการความเสี่ยง
			โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
กลยุทธ์ 3 การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	■ พันธมิตร ■ หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ■ สื่อมวลชน	ผู้ผลิตไม่มั่นใจผลิตภัณฑ์ร่วม	2	4	ระดับปานกลาง	- สร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ถูกต้องผ่านช่องทางสื่อและกิจกรรมต่างๆ - สำรวจความต้องการ/คาดหวังของผู้ผลิต/ผู้ประกอบการ/ประชาชนในเรื่องอุปกรณ์ประหยัดน้ำ
		ประชาชนไม่เห็นความสำคัญของการมีผลล / อุปกรณ์ประหยัดน้ำ	3	3	ระดับปานกลาง	- สร้างความตระหนักรู้และจิตสำนึกต่อทรัพยากรน้ำ (Water Education) - สร้างการรับรู้ถึงความสำคัญของอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำด้วยโครงการนำร่อง ติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำตามหน่วยงานรัฐ/ห้าง/และสำนักงาน กปน.
		รุ่นของอุปกรณ์ประหยัดน้ำมีจำกัด	3	3	ระดับปานกลาง	- สนับสนุนทุนวิจัยให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ประหยัดน้ำ ในราคาที่เหมาะสม
		ขั้นตอนและระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนใช้ระยะเวลานาน	3	3	ระดับปานกลาง	- กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, กองมาตรฐานวิศวกรรม, ฯลฯ) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ผลิต/ผู้ประกอบการ

ประเด็นกลยุทธ์ 4 การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร

ประเด็นกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ซึ่งความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		ผลการประเมิน	การจัดการความเสี่ยง
			โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
กลยุทธ์ 4 การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร	- พนักงานและผู้บริหาร - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - พันธมิตร	พนักงานไม่ทราบขั้นตอนในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน	2	1	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
		ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีหลายลำดับขั้น ทำให้เกิดความยุ่งยาก	2	1	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
		บุคลากรมีจำนวนมาก	2	1	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
		อุปกรณ์และเครื่องมือการสื่อสารไม่เพียงพอ	1	1	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
		วัฒนธรรม/นโยบายองค์กรแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน	2	1	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
		การส่งผู้แทนที่ไม่มีความชำนาญและอำนาจในการตัดสินใจเข้าร่วมประชุม	4	4	ระดับสูงมาก	- ทบทวนการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงาน - กำหนดผู้บริหารของ กปน. รับผิดชอบหลักแต่ละหน่วยงานสำคัญ

ประเด็นกลยุทธ์ 5 การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ

ประเด็นกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ซึ่งความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง		ผลการประเมิน	การจัดการความเสี่ยง
			โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
กลยุทธ์ 5 การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	ชุมชน, สังคม, ชุมชนสำคัญ	ความต้องการของชุมชนไม่ตรงกับ ธุรกิจ กปน.	3	3	ระดับปานกลาง	- สอบถามความต้องการของชุมชนก่อนการจัดกิจกรรม - สร้างความเข้าใจกับชุมชนให้ตรงกัน
		กิจกรรมของ กปน. ไม่ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง	3	2	ระดับต่ำ	ยอมรับความเสี่ยงได้
		ชุมชนมีทัศนคติด้านลบกับ กปน. จึงไม่ให้ความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน	2	4	ระดับปานกลาง	จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
		การเมืองท้องถิ่น	2	4	ระดับปานกลาง	กปน. วางตัวเป็นกลางไม่เอื้อประโยชน์ต่อการเมืองท้องถิ่นตามที่ระบุไว้ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน. (2562) ตามส่วนที่ 5 แนวปฏิบัติที่ดีตามประมวลจริยธรรมการดำเนินงานของ กปน. ข้อที่ 3 การเมือง การบริจาค การกุศล กล่าวถึง การวางตัวเป็นกลางทางการเมือง (หน้า 50)

จากการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 ด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมินโอกาส และความรุนแรงของกปน. จึงได้นำผลการประเมินไปกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ต่อไป

แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการชี้แจงและจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

มาตรฐาน AA1000:2015 ได้ให้แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการชี้แจงและจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการเตรียมการจัดทำแผนงาน เพื่อดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกปน. ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนงาน เพื่อรองรับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 หัวข้อ สรุปได้ดังตาราง

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ
1.1 เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ช่องทางการสื่อสารขององค์กร <i>คำอธิบาย</i> เป็นการสร้างความเข้าใจ รับรู้ กระตุ้นการนำไปใช้จริง ทั้งภายในภายนอกองค์กร 1.2 เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร	Link : 1. แผนงาน: เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม	ความไม่เต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม Stakeholder Day	- มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้ผู้เข้าร่วม - มีการจัดเตรียมอาหารและของที่ระลึกให้ผู้เข้าร่วม
	2. แผนงาน: ทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	คู่ค้า	ไม่ได้รับข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของกปน.	เพิ่มช่องทางการสื่อสาร
	3. แผนงาน: กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม	ช่องทางการสื่อสารไม่สอดคล้องกับความต้องการรับสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้ระบุช่องทางที่ตนต้องการรับสารเพื่อไม่ให้พลาดข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ
	4. แผนงาน: เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม	ช่องทาง/รูปแบบการสื่อสารไม่สอดคล้องกับความต้องการรับสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปรับปรุงรูปแบบ/ช่องทางการสื่อสาร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ
	5. แผนงาน: การมีส่วนร่วมร่วมกับพันธมิตร	■ พันธมิตร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีบทบาท เข้าร่วมให้ความเห็นต่อการดำเนินงานของกปน.	■ กำหนดผู้เข้าร่วมเป้าหมายให้ชัดเจน
	6. แผนงาน: การมีส่วนร่วมกับลูกค้าและผู้ส่งมอบ แผนงานสร้างความตระหนักในการใช้ช่องทางการสื่อสารขององค์กร	■ ลูกค้า	ความอ่อนล้าที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมการจัดอบรม/สัมมนา	■ ปรับรูปแบบการอบรมให้น่าสนใจ/กระชับ
2. จำนวนนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	Link : 1. แผนเทคโนโลยีส่งเสริมและสนับสนุนการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	■ ลูกค้า	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้รับข้อมูล เพื่อเข้าร่วมพัฒนาอุปกรณ์/สิ่งประดิษฐ์ เพื่อส่งเสริมการประหยัดน้ำ	■ เปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้ามานำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์การประหยัดน้ำและจัดกิจกรรมการประกวดพัฒนา/ประดิษฐ์อุปกรณ์ประหยัดน้ำ โดยเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย เช่น นักเรียน นักศึกษา
	2. แผนพัฒนาระบบ E-Tracking การดำเนินงานสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	■ ลูกค้า	■ ไม่ได้รับข้อมูลเนื่องจากระบบขัดข้อง ■ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีบทบาทเข้าร่วมในการพัฒนาระบบ	■ ดูแลระบบ Data/Network ให้มีความเสถียรมากขึ้น มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นจากการใช้งานระบบ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ
	<u>Link :</u> โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ) 1. แผนงาน: การประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำภายในองค์กร	■ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (กรมทรัพยากรทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์) ■ พันธมิตร	■ ความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน ในขั้นตอนการยื่นขอจดทะเบียนฉลากประหยัดน้ำ ■ ผู้ผลิตไม่นำผลิตภัณฑ์เข้าร่วมโครงการ ■ ความไม่เต็มใจในการเข้าร่วมเนื่องจากพันธมิตรไม่ประสงค์จะเปลี่ยน/ไม่เห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน/พัฒนาผลิตภัณฑ์อุปกรณ์ประหยัดน้ำ/ต้องการการสนับสนุนจากบป.เพิ่มเติม	■ กำหนด Timeline ร่วมกัน ■ ประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่น/การรับรู้ ■ สำรวจความต้องการ/คาดหวังของบริษัทผู้ผลิตเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน ■ สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์ประหยัดน้ำ ■ สำรวจความต้องการของหน่วยงานที่ต้องการเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดน้ำ ■ บปน. จัดทำแนวทางส่งเสริมการขายอุปกรณ์ประหยัดน้ำ
3. เพื่อส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. แผนงาน: การประชาสัมพันธ์ฉลากน้ำภายนอกองค์กร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม	ไม่มีความเสี่ยง	-

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ
	<u>Link :</u> โครงการ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน แผนงานที่ 3 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	■ หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ ■ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ■ พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	■ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีบทบาทเข้าร่วมการประชุม	กำหนดบุคคลที่เข้าร่วมการประชุม เช่น ระดับ ตำแหน่งให้ชัดเจน
4.1 เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน 4.2 เพื่อให้กระบวนการประสานงานในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	<u>Link :</u> 1. โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ	■ พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ■ ชุมชนและสังคม	ชุมชนไม่ให้ความร่วมมืออันอาจเกิดจากความไม่เต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม/ความอ่อนล้าในการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนงาน	■ จัดกิจกรรมให้ตรงตามความต้องการของคนในชุมชนเป้าหมาย โดยดำเนินการหาความต้องการของชุมชนก่อนดำเนินงาน ■ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่าง กปน. และชุมชนเป้าหมาย
5. เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของ กปน.	2. แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญปี 63-64)	■ พันธมิตร ■ ชุมชนสังคม	จากพันธมิตร จากความร่วมมือด้านวิทยากรของ Cotto อุตสาหกรรมท่อน้ำไทย เพื่อให้ความรู้ในการอบรมวิชาชีพข้างประปา	■ พัฒนาวิทยากรที่มาจากภายในองค์กร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนปฏิบัติ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ
	3. แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ (ชุมชนที่สำคัญปี 64)	■ ชุมชนและสังคม	ความต้องการของชุมชนกลุ่มเป้าหมายไม่ตรงกับ Core Business ของ กปน.	สร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างชุมชนและ กปน.

4.5 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2564-2565

แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 (ปี 2563– 2565) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ในด้านที่ 3: ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืนโดยมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

(SO-5): พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล

(SO-6): ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน

(SO-7): ส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

มุมมอง	ประเด็นกลยุทธ์
ด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	1. ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร 5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)
1 ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ช่องทางการสื่อสารขององค์กร - เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร	แผนงานที่ 1 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(SO-5): พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล
		แผนงานที่ 2 : ทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	
		แผนงานที่ 3 : กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	
		แผนงานที่ 4: เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร	
		แผนงานที่ 5: การมีส่วนร่วมกับพันธมิตร	

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)
		แผนงานที่ 6 : การมีส่วนร่วมกับคู่ค้า	
2. การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- จำนวนนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานจริงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	แผนงานที่ 1: แผนเทคโนโลยีส่งเสริมและสนับสนุนการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	(SO-5): พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล
		แผนงานที่ 2: แผนพัฒนาระบบ E-Tracking การดำเนินงานสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	- เพื่อส่งเสริมการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงานที่ 1: โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ)	(SO-7): ส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
		แผนงานที่ 2: การประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำภายในองค์กร	
		แผนงานที่ 3: การประชาสัมพันธ์ฉลากน้ำภายนอกองค์กร	
4. การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร	- เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน - เพื่อให้กระบวนการประสานงานในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	โครงการการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน แผนงานที่ 1 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	(SO-5): พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)
		แผนงานที่ 2 แผนปรับปรุงด้านการประสานงานเชิงรุก - การดำเนินงานระยะสั้น - การดำเนินงานระยะยาว โครงการยกระดับการบูรณาการและสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานภาครัฐ - แผนงานที่ 1 การยกระดับความสัมพันธ์เชิงรุก - แผนงานที่ 2 การประสานงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการเพื่อยกระดับการให้บริการ	
5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ	- เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของ กปน.	แผนงานที่ 1 :โครงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ แผนงานที่ 2 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญปี 63-64) แผนงานที่ 3 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็ง	(SO-5): พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล

<u>ประเด็นกลยุทธ์</u>	<u>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</u>	<u>แผนงาน</u>	<u>ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)</u>
		ของชุมชนแหล่งต้นน้ำ- แนวคลองประปาทั้งฝั่ง ตะวันตกและตะวันออก จนถึงต้นน้ำ (ชุมชนที่ สำคัญปี 64)	

4.6 แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2564-2565

กปน. กำหนดแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2564-2565 โดยมีการระบุกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง รวมทั้งกำหนดระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2564 – 2565

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1. ยกระดับการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : การนำเสนอต่อสาธารณะ - การมีส่วนร่วม (involve) : การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัด : คะแนนความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม เป้าหมาย : ปี 2564 - เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ปี 2565 - เพิ่มขึ้นจากปีก่อน	- ทั้ง 9 กลุ่ม	- จัดกิจกรรม Stakeholder Day เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กปน. ว่ามีการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน - มีการสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และการดำเนินงานขององค์กร - เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กปน.	1,000,000.-	- สำนักคณะกรรมการ กปน. - ฝ่ายธรรมาภิบาล - ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม - ฝ่ายสื่อสารองค์กร
แผนงานที่ 2 : ทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) :	ตัวชี้วัด : 1. ระดับความพึงพอใจของผู้ค้า เป้าหมาย :	- ผู้ค้า	1. ทบทวน/จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานในรูปแบบต่างๆ เพื่อสื่อสารกับ		- ฝ่ายจัดหาและพัสดุ - ฝ่ายบริหารโครงการ - ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
- การให้ข้อมูล (inform) : website	ปี 2564 - เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ปี 2565 - เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ตัวชี้วัด : 2. จำนวนข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ด้านธรรมภิบาล เป้าหมาย : ปี 2564 - ลดลงจากปีก่อน ปี 2565 - ลดลงจากปีก่อน		ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เช่น การจัดทำ Infographic ขั้นตอนการตรวจรับจ้างงาน 2. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร และดำเนินการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง 2.1 แจ้งกฎระเบียบ และมาตรฐานขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน อาทิ ราคาากลาง ระยะเวลาดำเนินงาน 2.2 เผยแพร่ร่างขอบเขตของงาน หรือรายละเอียดคุณลักษณะของพัสดุที่จะซื้อหรือจ้าง เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ พร้อมรายงานสรุปผลการพิจารณาการปรับปรุงร่างประกาศและร่างเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ 2.3 มีระบบฐานข้อมูลเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้สถานะของการดำเนินงานในแต่ละโครงการได้ 3.ติดตามผลการดำเนินงาน และทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับจ้าง		- สำนักงานปราบปราม สาขา (กองธุรกิจ บริการ)

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
			4.รายงานผลการดำเนินงาน และทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการ 5.จัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาในมิติต่างๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการ อาทิ การปรับโครงสร้าง ความรับผิดชอบและความสามารถของบุคลากร นโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำฐานข้อมูลผู้ส่งมอบ การพัฒนาผู้ส่งมอบเพื่อยกระดับขีดความสามารถ การติดตามประเมินผล Online เป็นต้น		
แผนงานที่ 3 : กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : แดลงนโยบาย/ จัดหมายข่าว/ website/ Social media/ การประชุม/ การนำเสนอต่อสาธารณะ	ตัวชี้วัด : - ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย : ปี 2564 - 2565 - มากกว่าร้อยละ 50	- พงษ์ 9 กลุ่ม	1. ทบทวนและสรุปหัวข้อที่ต้องมีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยพิจารณาถึงความต้องการในการรับรู้ข้อมูลและข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร 2. กำหนดแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดวิธี/ช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับสาร ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด/เป้าหมาย Process		- ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : จัดหมายข่าว/ website/ Social media/ การนำเสนอต่อสาธารณะ	ตัวชี้วัด : - ระดับการรับรู้การสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย : ปี 2564 - 2565 - มากกว่าร้อยละ 80	- ทั้ง 9 กลุ่ม	KPI ของกระบวนการสื่อสาร และผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร 3. เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเพื่ออนุมัติแผนการสื่อสาร (รวมงบประมาณ) 4. ดำเนินการสื่อสารตามแผนที่ได้รับการอนุมัติ 5. ติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล 1. ทบทวนและสรุปหัวข้อที่ต้องมีการสื่อสาร 2. พิจารณาความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ ข้อมูลขนาดและแนวท้อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ บริการ Mobile Application บริการ Digital Service E-Tracking วิธีตรวจสอบคุณภาพน้ำแต่ละพื้นที่ผ่านระบบออนไลน์ วิธีคำนวณค่าน้ำทาง Website 3. จัดทำแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น โพรไฟล์ วิทยู ป้ายประชาสัมพันธ์		- ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 5 : การมีส่วนร่วมร่วมกับพันธมิตร ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การเจรจา (transact) : ท้ารือกับพันธมิตรภาครัฐ/ภาคเอกชน - การให้คำปรึกษา (consult) : การประชุม	ตัวชี้วัด - ความพึงพอใจของพันธมิตร เป้าหมาย : ปี 2564 - 2565 - เพิ่มขึ้นจากปีก่อน	- พันมิตร	Social Network 4. ดำเนินการตามแผนการสื่อสาร 1. ประสานงานกับพันธมิตรเพื่อรับฟังความคิดเห็นและสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 2. เก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อสื่อสารของพันธมิตรในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับชำระค่านี้ปาผ่านตัวแทนรับชำระเงิน 3. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับพันธมิตร		- ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายพัฒนาวิชาการ - ประปา
แผนงานที่ 6 : การมีส่วนร่วมกับคู่ค้า ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การมีส่วนร่วม (involve) : การจัดอบรม/สัมมนาให้กับคู่ค้า	ตัวชี้วัด : - จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เป้าหมาย : ปี 2564 - 2565 - มากกว่า 1 ครั้งต่อปี	- คู่ค้า	จัดอบรม / สัมมนาในด้านต่างๆ เช่น ขั้นตอนการทำงานของ กปน. ให้กับคู่ค้า		สำนักงานประชาสัมพันธ์

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 2. การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 : แผนเทคโนโลยีส่งเสริมและสนับสนุนการใช้อย่างรู้คุณค่า ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : จัดหมายข่าว/ website/ Social media/ การนำเสนอต่อสาธารณะ	<u>ตัวชี้วัด</u> : - จำนวนผลงานนวัตกรรมประหยัต์น้ำ <u>เป้าหมาย</u> : ปี 2564 - 1 ผลงาน	- ทั้ง 9 กลุ่ม	1. ทบทวนผลงาน การพัฒนาอุปกรณ์/ สิ่งประดิษฐ์ เพื่อส่งเสริมการประหยัต์น้ำการนำน้ำที่ใช้อย่างรู้คุณค่า (Reuse) 2. คัดเลือกผลงานเพื่อนำมาพัฒนา ให้สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน 3. สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างแพร่หลาย 4. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน		- ฝ่ายพัฒนาวิชาการประปา
แผนงานที่ 2 : พัฒนาระบบ E-Tracking การดำเนินงานสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : แจ้งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างผ่าน application	<u>ตัวชี้วัด</u> ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบ E-Tracking <u>เป้าหมาย</u> : ปี 2564 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. 2564 ปี 2565	- คู่ค้า	1.ทบทวนขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบปฏิบัติ และหลักธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาขั้นตอนที่สามารถ อำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อ ประสานงานกับ กปน. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 2.พิจารณาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ E-Tracking การดำเนินงาน ได้แก่ การดำเนินการในปัจจุบัน ขั้นตอนการดำเนินงานต่อไป		- ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	- ผู้รับจ้างสามารถติดตามขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินรวมทั้งการคืนเงินประกัน		แจ้งเตือนการส่งมอบงาน แจ้งกำหนดวันชำระเงินจำนวนเงิน ระยะเวลาการเบิกจ่าย 2.1 เพิ่มผู้ติดต่อสำหรับแต่ละกระบวนการในระบบ E-Tracking วันที่รับพัสดุ/บริการ ได้รับเอกสารเบิกจ่าย อยู่ระหว่างการพิจารณาเอกสารและอนุมัติ ส่งเรื่องทักท้วง จัดทำใบสำคัญจ่ายจ่ายเงิน (ทั้งนี้ อาจจะดำเนินการใน 3 กระบวนการ คือ 2.1.1 ตรวจรับเอกสาร 2.1.2 อยู่ระหว่างการพิจารณาเอกสารและอนุมัติ 2.1.3 อยู่ระหว่างเบิกจ่ายเงิน 2.2 พิจารณาเพิ่มการแจ้งการคืนเงินประกัน 3. พิจารณาดำเนินการ คัดเลือก กลั่นกรองวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบ E-Tracking ดำเนินการเองหรือซื้อจัดจ้าง 4. ดำเนินการพัฒนา ระบบ E-Tracking เพื่อให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 3. การจัดการนำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 : โครงการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน แสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การเจรจา (transact) : ทาริพนธมิตรภาคเอกชน - การมีส่วนร่วม (involve) : ประสานงานขอความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการ - ร่วมมือ (collaborate) : ดำเนินโครงการร่วมกัน	ตัวชี้วัด : 1. สำนักเครื่องหมายความการค้ากรมทรัพย์สินทางปัญญากะหวางพาณิชย์ ให้การรับรอง 2. จำนวนผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรองโดย กปน. เป้าหมาย : 1. ภายใน 30 ก.ย. 64 2. ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์ และปี 2565 ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์	- ทั้ง 9 กลุ่ม	1. จัดทำคู่มือมาตรฐานการแบ่งระดับประสิทธิภาพการประหยัดน้ำ ประเภทสุญญากาศ ชักโครก แล้วดำเนินการยื่นขอจดทะเบียน ฉลากประหยัดน้ำ ประเภทสุญญากาศ ชักโครก ต่อสำนักเครื่องหมายความการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ 2. เชิญชวนให้บริษัทผู้ผลิต นำผลิตภัณฑ์มาขึ้นขอการรับรองฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. เพื่อเพิ่มจำนวนรุ่นผลิตภัณฑ์ที่ได้ฉลากประหยัดน้ำ ประเภทก๊อกอ่างล้างหน้า-ล้างมือ และประเภทฝักบัว 3. เชิญชวนหน่วยงานภาครัฐ ให้เปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ ที่ได้รับฉลากประหยัดน้ำ กปน. 5. ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน	7,000,000.- (ปี 2564)	- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม) - ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศ - ภูมิศาสตร์

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 2 : การประชาสัมพันธ์เรื่องผลกระทบด้านภายในองค์กร ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ	ตัวชี้วัด : - กลุ่มเป้าหมายรับรู้เรื่องผลกระทบด้านน้ำ เป้าหมาย : ปี 2564 - กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัสน้ำไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ปี 2565 - กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัสน้ำเพิ่มขึ้นจากปีก่อน	- ทั้ง 9 กลุ่ม	ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลกระทบด้านน้ำไปยังกลุ่มเป้าหมายในองค์กร ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้แก่ - สื่อออนไลน์ - Infographic ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อุปกรณ์ที่มีผลกระทบด้านน้ำ - จอ LCD หรือ ตู้ Kiosk ของหน่วยงานต่างๆ - คลิปผลกระทบด้านน้ำ - ชาวประชาสัมพันธ์ (ชาวประชาสัมพันธ์ข่าวรอบรู้ กปน. ประชาชนรู้)		- ฝ่ายสื่อสารองค์กร
แผนงานที่ 3 การประชาสัมพันธ์เรื่องผลกระทบด้านภายนอกองค์กร ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - การให้ข้อมูล (inform) : ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ / องค์กร	ตัวชี้วัด : กลุ่มเป้าหมายรับรู้เรื่องผลกระทบด้านน้ำ เป้าหมาย : ปี 2564	- ทั้ง 9 กลุ่ม	ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลกระทบด้านน้ำไปยังกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กร ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้แก่ - กิจกรรมรณรงค์ - จัดกิจกรรมภายใต้ Concept “ฉลากประหยัสน้ำกับการเซฟน้ำในแบบ New Normal”	6,450,000.- (ปี 2564)	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	- กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัคน้ำน้อยกว่า ร้อยละ 10 ปี 2565 - กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัคน้ำเพิ่มขึ้นจากปีก่อน		- โทรศัพท์ สปรอโทรศัพท์คนเจิญชวนให้ใช้อุปกรณ์ประหยัคน้ำ - สื่อออนไลน์ - Infographic ประโยชน์จากการใช้อุปกรณ์ที่มีฉลากประหยัคน้ำ - เผยแพร่ข่าว PR ผ่านสื่อออนไลน์ (The Standard/ The Cloud) - สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ		

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 4. การสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงการการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน <u>แผนงานที่ 1: การมีส่วนร่วม</u> ร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - มีส่วนร่วม (involve) : การประชุมร่วมกัน/ กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ/ Focus Group	<u>ตัวชี้วัด :</u> 1. จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วมของหน่วยงานเชิงภารกิจ 2. ความพึงพอใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ เพิ่มขึ้น <u>เป้าหมาย :</u> ปี 2564 - 2565 1. อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี 2. ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีก่อน	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- เชิญหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจเข้าร่วมการประชุมจัดทำกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ กปน.		- ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
<u>แผนงานที่ 2: แผนปรับปรุงด้านการประสานงานเชิงรุก</u> <u>ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) :</u>	<u>ตัวชี้วัด :</u> การตอบสนองของต่อข้อร้องเรียน <u>เป้าหมาย :</u> ปี 2564 - 2565 - ร้อยละ 100	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	<u>1. การดำเนินการระยะสั้น</u> - ทบทวนการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก		- สำนักงานประสานสาขา (คณะทำงานด้านบำรุงรักษาของสำนักงานประชาสัมพันธ์)

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
- การให้ข้อมูล (inform) : การสื่อสารข้อมูล - มีส่วนร่วม (involve) : การเข้าร่วมกิจกรรม - ร่วมมือ (collaborate) : การทำ MOU ร่วมกัน			- ผู้รับผิดชอบโครงการ ศึกษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขหนังสือขออนุญาตและคู่มือก่อสร้างสาธารณูปโภค เพื่อลดปัญหาจราจรและอุบัติเหตุ - เพิ่มเติมการสื่อสาร และให้ข้อมูลการติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบโครงการฯ - ปรับปรุงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อาทิ การมอบหมายผู้รับผิดชอบ ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไข และการสื่อสารกลับไปยังผู้ร้องเรียน 2. การดำเนินการระยะยาว - ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือ การดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและคู่มือก่อสร้างสาธารณูปโภค เพื่อลด		

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
			ผลกระทบจากการดำเนินโครงการ รวมถึงจัดทำผังการติดต่อประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน - วางแผนขออนุญาตการดำเนินการต่างๆ ล่วงหน้า อาทิ การวางท่อ - จัดทำ MOU ร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน - ดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก อาทิ เข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานท้องถิ่น 3. ติดตามประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอก 4. ทบทวน/ปรับปรุงมาตรการ		

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
			5. แผนปรับปรุงในด้าน การประสานงาน		
2. โครงการยกระดับการ บูรณาการและสร้าง ความเข้าใจกับหน่วยงาน ภาครัฐ แผนงานที่ 1: การยกระดับ ความสัมพันธ์เชิงรุก ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) :	ตัวชี้วัดเชิงผลิต : การเข้าพบหน่วยงานที่ สำคัญ และหารือ ประเด็นที่กำหนด	- หน่วยงานเชิง นโยบายและผู้ถือ อำนาจ - หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในเชิง ภารกิจ	1. กำหนดผู้บริหาร กปน. รับผิดชอบหลักแต่ละหน่วยงาน สำคัญ (Agent) 2. กำหนดประเด็นหารือและแนว ทางการดำเนินงานร่วมกัน พร้อม จัดทำปฏิทินเข้าพบระหว่าง ผู้บริหาร กปน.และหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3. เข้าพบกลุ่มหน่วยงานเชิง นโยบายและหน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ ตามปฏิทินและ Agenda ที่กำหนด	20,000.- (ปี 2564)	ฝ่ายนโยบายและ ยุทธศาสตร์
แผนงานที่ 2 : การ ประสานงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการเพื่อ ยกระดับการให้บริการ	OUTCOME : ความพึงพอใจของกลุ่ม หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิง ภารกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 6		4. การประสานงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่ม ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และลดข้อร้องเรียน เช่น การขอ		ฝ่ายนโยบายและ ยุทธศาสตร์

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - มีส่วนร่วม (involve) : ร่วมประชุม			อนุญาตทางทอ/ซ่อมทอ การเข้าพื้นที่ซ่อมทอ (ผิวจราจร/ทางเท้า) การขออนุญาตติดตั้งเครื่องวัด / อุปกรณ์ โดยหากมีการเชิญ กปน. เข้าร่วมประชุมในประเด็นที่ เกี่ยวข้องจะต้องส่งผู้แทน กปน. ไปทุกครั้ง (จากการสำรวจพบว่า ขาดผู้แทน กปน. เข้าร่วมประชุม กับหน่วยงานภายนอกหลายครั้ง) 5. การเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ และการพัฒนา Application กลุ่ม สาธารณูปโภค “Smart Utility” ร่วมกัน* * กปน. ไม่ใช้หน่วยงานเจ้าภาพหลักในการจัดทำ Smart Utility		

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1: โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - มีส่วนร่วม (involve) : มีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งกับชุมชน	<u>ตัวชี้วัด</u> : ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของทุกโครงการ/กิจกรรม <u>เป้าหมาย</u> : ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 4.12 ปี 2565 ไม่น้อยกว่า 4.25	- ชุมชน	1. ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญของ กปน. 2. ระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญทั้งหมดของ กปน. เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและนำมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชน 3. ลงพื้นที่ชุมชนที่สำคัญสร้างเครือข่ายสัมพันธ์ เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน 4. ร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนดแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) "เป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตและบริการงานประเภทที่มีคุณภาพในเชิงใหญ่" นำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของ		- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ด้านตะวันตก) (สำนักงานประชาสัมพันธ์ทุกสาขา) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ระบบผลิตน้ำ) (โรงงานผลิตน้ำทุกโรงงาน) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แหล่งน้ำและคุณภาพน้ำ) (ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม)

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
			ชุมชนที่สำคัญ เช่น การส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ที่ได้หลากหลายด้าน กปน. และ นำความรู้วิชาชีพต่าง ประปาไปช่วยเหลือชุมชน 5. ดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ 6. ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		(ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (พัฒนาวิชาการประปา) (ฝ่ายพัฒนาวิชาการประปา, พัฒนาวิชาการประปา, ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
แผนงานที่2: แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ ทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญ ปี 63 - 65) ระดับการเข้าร่วม(level) และวิธีการ(method) : - มีส่วนร่วม (involve) : มีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งกับชุมชน	ตัวชี้วัด : 1. ดำเนินงานตามแผนแล้วเสร็จ 2. ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกิจกรรมตามแผนฯ เป้าหมาย : 1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ชุมชน	1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมผ่านทางการแสดงความต้องการความคาดหวังและร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน ดังนี้ กิจกรรมที่ 1 การอบรมวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน สำหรับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำทั้งการ	4,000,000.- (ปี 2564)	- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ด้านตะวันตก)

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	เป้าหมาย : 2. ระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ย ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 4.12 ปี 2565 ไม่น้อยกว่า 4.25		อบรมที่สำนักงานใหญ่ กปน. และ การอบรมสู่จุด กิจกรรมที่ 2 กิจกรรม CSR ประจำปีเพื่อประชาชน ในพื้นที่ชุมชน รอบโรงงานผลิตน้ำ โดยส่งเสริมการ ใช้อุปกรณ์ที่ได้ผลจากประหยัน้ำ กปน. และนำความรู้วิชาชีพช่าง ประปาไปช่วยเหลือชุมชน 2. ประเมินผลและสรุปผลการ ดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมฯ (วัดจากผลความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ของกิจกรรมต่าง ๆ)		(สำนักงานประปาสาขาใน พื้นที่โดยรอบโรงงานผลิต น้ำ ทั้ง 4 แห่ง) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่ง น้ำ) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ระบบ ผลิตน้ำ) (โรงงานผลิตน้ำ ทุกโรงงาน)
แผนงานที่ 3: แผนการมีส่วน ร่วมในการเสริมสร้างความ เข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ- แนวคลองประปาทั้งฝั่ง ตะวันตกและตะวันออกจนถึง ต้นน้ำ (ชุมชนที่สำคัญ ปี 64)	ตัวชี้วัด : 1. ดำเนินงานตามแผน แล้วเสร็จ 2. ระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ย ของโครงการตามแผนฯ	- ชุมชน	1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มี ส่วนร่วมผ่านการแสดงความ ต้องการความคิดเห็นของชุมชนที่ สำคัญ และร่วมกับชุมชนที่สำคัญ กำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการ ร่วมกัน ดังนี้	6,000,000.- (ปี 2564)	- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนัก ผู้ว่าการ) (ฝ่ายบริหารความ รับผิดชอบต่อสังคม) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่ง น้ำ)

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
ระดับการเข้าร่วม (level) และวิธีการ (method) : - มีส่วนร่วม (involve) : มีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน	เป้าหมาย : 1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 2. ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 4.12 ปี 2565 ไม่น้อยกว่า 4.25		กิจกรรมที่ 1 โครงการรวมใจรักน้ำ (ให้ความรู้คุณค่าของน้ำ , การประหยัดน้ำ, ถังตกไขมัน) กิจกรรมที่ 2 โครงการระบบประปาโรงเรียน (พัฒนาระบบประปาโรงเรียน 4 แห่งต่อปี) กิจกรรมที่ 3 โครงการ กปน. รักษาต้นน้ำ (สร้างฝาย, ปลูกป่า และพัฒนาโรงเรียน/ชุมชน) 2. ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมฯ (วัดจากผลความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของโครงการต่าง ๆ)		- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แหล่งน้ำ และคุณภาพน้ำ) (ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม) (ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ)

บทที่ 5

การขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

5.1 แนวทางการขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

กปน. มีโครงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการขับเคลื่อนแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในด้านของความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ และนำสาระสำคัญของแต่ละประเด็นที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง นอกจากนี้ ยังมี การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าวเป็นประจำและต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 เพื่อให้ เกิดกระบวนการในการเรียนรู้และปรับปรุงจากกิจกรรมและประสบการณ์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสามารถกำหนดขอบเขตของการขับเคลื่อนเพื่อติดตามและประเมินผลแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564 – 2565 ดังนี้

การถ่ายทอด กปน. ได้ถ่ายทอดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564 – 2565 สู่แผนปฏิบัติงานประจำปี ของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้เกิดการผลักดันผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การติดตาม (Monitoring) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อ ตัดสินใจแก้ไขว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการนั้นหรือไม่เพียงใด เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าในการ ดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ที่ได้รับงบประมาณและได้บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติงาน เมื่อองค์กรพบปัญหาอุปสรรคใน การดำเนินการจะสามารถพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้โครงการต่างๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การตรวจสอบความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการ ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ขึ้นจึงเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของแผนงาน/โครงการ

การติดตามและประเมินผล จึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งมีหลักการสำคัญคือการติดตามความก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงานและ ประเมินผลความสำเร็จของงานอันจะนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย กปน. จึง จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้ทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานต่างๆของหน่วยงาน ว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพียงใดโดยรวบรวมผลการติดตามความก้าวหน้าของ แผนงานต่างๆ ซึ่งได้ระบุผู้รับผิดชอบ และให้รายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ E-Project และนำมาวิเคราะห์

ประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำแผน และตั้งงบประมาณในปีถัดไป

5.2 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยถือเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร จึงได้จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวิพากษ์ผลการทบทวนแผนวิสาหกิจ กปน. เป็นประจำ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนแผนวิสาหกิจของ กปน. รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ กปน. ยังได้จัดทำแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร เพื่อถ่ายทอดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดงาน Stakeholder Day เป็นประจำต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 สำหรับปี 2563 ได้จัดงาน “สานสัมพันธ์ เพื่อความยั่งยืน” เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562 เพื่อสื่อสาร วิสัยทัศน์ นโยบายแผนงานหลักของ กปน. ให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจภารกิจขององค์กร ซึ่งแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานหลักของ กปน. รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะจะนำไปสู่การสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานและบรรลุเป้าหมายการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้อย่างสมดุล ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืนและเพื่อให้ กปน. ได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับปัจจัยยั่งยืนขององค์กร

ภายในงานประกอบด้วย การเสวนาหัวข้อ “4 ก้าวเพื่อความสุขของประชาชนอย่างยั่งยืน (MWA Driving Sustainability)” โดยผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ และผู้แทนชุมชนและภาคธุรกิจ เพื่อนำเสนอทิศทางการทำงานของ กปน. สู่ความยั่งยืน 4 ด้าน ได้แก่การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานประปา ด้วยการเพิ่มศักยภาพการลำเลียงน้ำดิบผ่านคลองประปาฝั่งตะวันตก การเปลี่ยนท่อประปาใหม่กว่า 3,000 กิโลเมตรภายในปี 2564 การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ด้วยการปรับปรุงระบบท่อประปา และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาบริหารจัดการ การเตรียมการเพื่อรับมือภัยแล้ง การยกระดับมาตรฐานและการบริการงานประปา อาทิ พัฒนางานบริการตามมาตรฐาน GECC โครงการเชื่อมโยงระบบศูนย์-การบริการภาครัฐเพื่อธุรกิจ (Biz Portal) การพัฒนาบริการรูปแบบดิจิทัล การเพิ่มขีดความสามารถองค์กรสมรรถนะสูง โดยการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมทั้งขับเคลื่อนองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล และการสร้างความสมดุลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมกับชุมชนต้นน้ำ การประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล และบริการลูกค้าด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทั้งนี้ได้นำผลการรับฟังมาสรุปเป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอผู้ว่าการเพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการ เพื่อให้ กปน. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุล

5.3 การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะได้ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างครอบคลุมทั้งระดับการกำกับดูแลองค์กร ระดับกลยุทธ์ และระดับการดำเนินงาน และเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นว่ากลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้มีการพิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) จึงได้ปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 มาเป็นแนวทางการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบการดำเนินงาน ขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กร การชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการเข้าร่วม (Engagement) ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์อย่างเหมาะสม และพิจารณาหาความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสายงาน เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ของ กปน. อย่างเหมาะสม โดยมีผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน ร่วมกันดำเนินการผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop)

2. การดำเนินงานตามกระบวนการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 การวางแผน : จัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ประเด็น การกำหนดการเข้าร่วมและวิธีการ จัดทำร่างแผนการเข้าร่วมและกำหนดตัวชี้วัด

2.2 การเตรียมการ : จัดเตรียมทรัพยากร บุคลากร รวมทั้งชี้แจงและจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

2.3 การนำไปปฏิบัติ : สร้างแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน และสื่อสารผลการดำเนินงานตามแผนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการในขั้นตอนที่ 2.1 , 2.2 และ 2.3 ในขั้นตอนการสร้างแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน ร่วมกันดำเนินการผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) และสื่อสารให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (Owner) นำไปดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน และสื่อสารผลการดำเนินงานตามแผนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะดำเนินการในปี 2564 ต่อไป

2.4 การทบทวน/ปรับปรุง : ติดตามและประเมินผลการมีส่วนร่วม/การดำเนินงานตามแผน เพื่อเรียนรู้ และปรับปรุง และรายงานผลร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. การปรับปรุงและบูรณาการ โดยนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามกระบวนการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาพิจารณาปรับปรุงการกำกับดูแล กลยุทธ์ และการดำเนินงาน

ที่ผ่านมาฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ได้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 2.4 และ 3 เป็นประจำทุกปี สำหรับปี 2564 เป็นต้นไปได้มีการถ่ายโอนงานให้ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) เพื่อดำเนินการต่อไป ซึ่งจะนำแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 มาเป็นแนวทางการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นต่อไป โดยนำมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นกลยุทธ์ และแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และมีความต่อเนื่อง และจะทบทวนตามแนวทางดังกล่าวเป็นประจำทุกปีต่อไป

การขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติข้างต้นต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารและบุคลากรจากทุกสายงาน เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนให้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากขึ้น และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืน เพื่อให้ กปน.ดำเนินงานด้วยความราบรื่นและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป
