

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของการประปานครหลวง
ประจำปี 2565-2570



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน	1
บทที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	4
2.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	44
บทที่ 3 การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3.1 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	46
3.2 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	47
3.3 การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก	47
3.4 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย SWOT Analysis	59
3.5 การกำหนดประเด็นกลยุทธ์	64
บทที่ 4 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2565-2570	
4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	67
4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	68
4.3 การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย	69
4.4 การประเมินความเสี่ยง	74
4.5 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2565-2570	81
4.6 แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2565-2570	85
บทที่ 5 การขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	
5.1 แนวทางการขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	98
5.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	99
5.3 การเชื่อมโยงกับกรอบในการกำกับดูแล (Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร	99
5.4 การจัดสรรทรัพยากร	100
5.5 การรายงานผลการดำเนินงาน/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน	101
5.6 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์ฯ	101
5.7 การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	101
ภาคผนวก	
กระบวนการจัดทำ Stakeholder Profile	104
กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	105
กระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	106

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 (พ.ร.บ. กปน.) โดยมีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในพื้นที่ดังกล่าว ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับ หรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และยังมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

การดำเนินงานดังกล่าว กปน. ต้องบูรณาการและร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างกัน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายระยะยาว ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร กปน. จึงได้ดำเนินการทบทวนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 - 2565 และเพื่อให้เป้าหมายการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. มีกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กรในอนาคต ภายใต้ร่างกรอบทิศทางองค์กร ปี พ.ศ. 2565 - 2570 จึงได้ปรับแผนแม่บทฯ เดิม เป็น “แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ปี 2565 - 2570 ฉบับทบทวนปี 2564” โดยขยายระยะเวลาสิ้นสุดของแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปจนถึงปี 2570 ตามระยะเวลาของแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.3 กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการทบทวนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 - 2570 กปน. ได้ดำเนินการผ่านกระบวนการ ดังนี้

1. การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่าของ กปน. (Value Chain) เพื่อร่วมกันระดมสมอง ซึ่งยังคงนำมาตรฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย AA1000

Stakeholder Engagement Standard 2015 (AA1000SES: 2015) มาเป็นกรอบในการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทฯ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 คัดเลือกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่

- (1) รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา
- (2) รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ที่ผ่านมา
- (3) ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- (4) ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)
- (5) โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)
- (6) ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- (7) แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่าง ๆ ขององค์กร
- (8) การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- (9) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)
- (10) สมรรถนะหลักขององค์กร
- (11) ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (12) กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- (13) ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

1.2 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
- (2) ชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์ที่กำหนดไว้
- (3) กำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในระดับสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)

- (4) จัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 วิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) วิเคราะห์/ทบทวนสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน) , ความท้าทายในอนาคต
- (2) รวบรวมประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และคัดเลือกประเด็นหลัก, ระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic

Challenge : SC) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA) นำมาทบทวนและกำหนดเป็นประเด็นกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4 ทบทวนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ และกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ จัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่ให้ครอบคลุม 2 มิติ (มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีปัจจัยเสี่ยงจากประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน Zone 4 และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองความต้องการของ กปน. มีปัจจัยเสี่ยงจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หากมีประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงจะจัดเป็นความเสี่ยงขององค์กร และนำไปพิจารณาจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงต่อไป) และกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย ระดับ (Levels) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ ฯลฯ) ให้เหมาะสมในแต่ละแผนงาน/โครงการ

2. นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee)/ คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และคณะกรรมการ กปน. พิจารณาให้ความเห็นชอบ/รับทราบตามลำดับ

3. เผยแพร่สื่อสารแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้

4. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (Stakeholder Owner) นำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปดำเนินการ

5. ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลลัพธ์มาพิจารณาปรับปรุงการกำกับดูแล กลยุทธ์ และการดำเนินงานของ กปน.

บทที่ 2

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ประกอบด้วย 3 หัวข้อหลัก คือ

- (1) รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
- (2) นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

กปน. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ รวบรวม ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญทั้ง 13 องค์ประกอบ เพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน.

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญทั้ง 13 องค์ประกอบ เพื่อทบทวน/จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

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 (ตำบลลำเลาอำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี, อำเภอนครหลวง 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 จังหวัดสมุทรสงครามและชุมชนปลายน้ำ
ลุ่มน้ำเจ้าพระยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ

2.1.2) การชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์ ที่ได้กำหนดไว้เป็นกรอบการดำเนินงาน จะเห็นได้ว่าขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กร ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่ให้บริการ และพื้นที่ชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงานตาม Work Process ขององค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ต้องให้ความสำคัญเข้าร่วม (Engagement) ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์อย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน AA1000:2015 ผลการทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2564 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปน.

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงการคลัง(สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.), สำนักงานประมาณกรรมบัญชีกลาง เป็นต้น) - คณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (กนช.) - คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) - สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ*	หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน*	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		- กรมชลประทาน - กรมทรัพยากรน้ำ - กรมทางหลวง - กรมทางหลวงชนบท - กรมโยธาธิการและผังเมือง - กทม. ได้แก่ สำนักงานโยธา, สำนักงานระบายน้ำ - องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) , องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) , องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) - การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) (กรณีแนวสายไฟฟ้าแรงสูง) - การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) - บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) - การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) - องค์การจัดการน้ำเสีย - กรมอุทกศาสตร์ กองทัพเรือ - กรมเจ้าท่า - กรมควบคุมมลพิษ - กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.)

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
				- กรมการค้าภายใน - กระทรวงกลาโหม - สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) - คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน - สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) - กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ - กรมโรงงานอุตสาหกรรม - หน่วยงานระดับจังหวัด (กรุงเทพมหานคร ,นนทบุรี,สมุทรปราการ) - การทางพิเศษแห่งประเทศไทย - การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟม.) - ปตท. (กรณีท่อส่งก๊าซ)
3. คู่ค้า	หมายถึง หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคล	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		- หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือ บุคคลที่ดำเนินการ - จัดหาบุคลากร

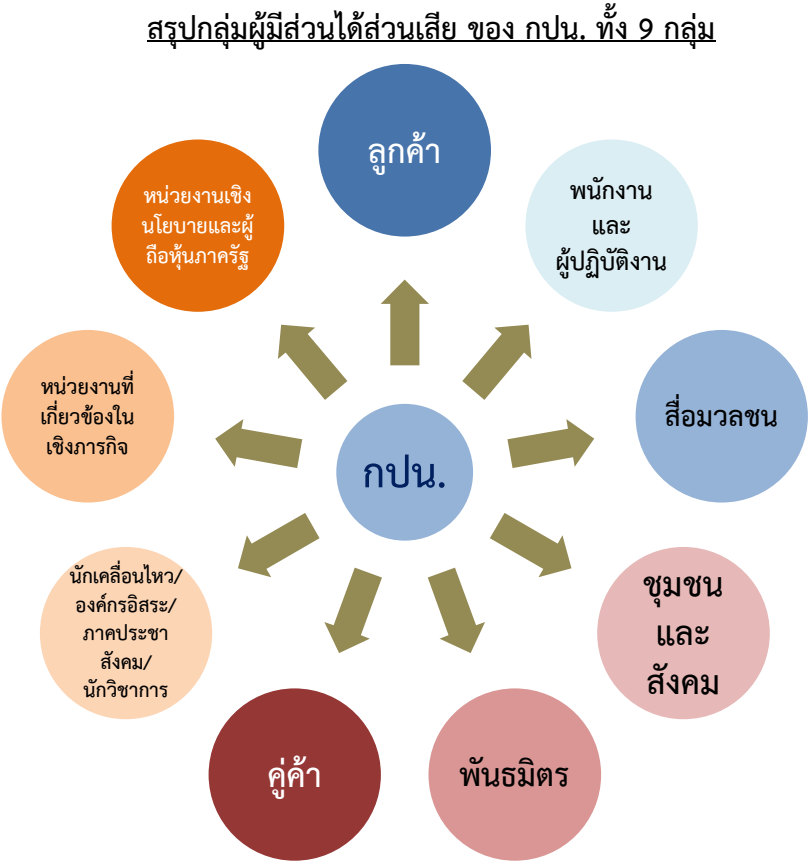
ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	ที่ได้รับค่าตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากร จาก กปน.			- จัดหาผลิตภัณฑ์ - จัดหาบริการ เช่น ธนาคาร (หักบัญชีธนาคาร) - จัดทำสัญญาเช่า
4. พันธมิตร	หมายถึง หน่วยงานองค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ กปน.เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ - พันธมิตรด้านธุรกิจ - พันธมิตรด้านวิชาการ	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		- ตัวแทนรับชำระเงิน (เคาน์เตอร์เซอร์วิส ห้างสรรพสินค้า การไฟฟ้านครหลวง ธนาคาร) - สถาบันการศึกษาต่างๆ
5. ลูกค้า	หมายถึง ผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วย กรุงเทพมหานครจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. Residential (R) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยตรงในครัวเรือนหรือสถานที่พักอาศัยโดยรูปแบบการใช้น้ำจะมี	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	พฤติกรรมการใช้น้ำเป็นช่วงเวลาโดยเฉพาะช่วงเช้าหรือช่วงเย็นถึงค่ำ 2. Commercial (C) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้น้ำเพื่อใช้ในการค้า หรือในองค์กร มีรูปแบบการใช้ค่อนข้างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและองค์กรและเป็นกลุ่มที่มีปริมาณการใช้น้ำน้อยกว่า 10,000 ลบ.ม. ต่อเดือนซึ่งจะมีพฤติกรรมการใช้น้ำที่ต่อเนื่องตลอดเวลา 3. Industrial (I) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้ที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นทั้ง Residential (R) และ Commercial (C) มีปริมาณการใช้น้ำตั้งแต่ 10,000 ลบ.ม.ต่อเดือน			
6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	◆ พนักงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ◆ ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	- <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 - <u>ตัวแทน</u> หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการผู้ใช้น้ำ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้าง กำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน 2) กลุ่มผูกมัด และ 3) กลุ่มอ่านมาตร			
7. ชุมชน และสังคม	◆ 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	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		- ชุมชนต้นน้ำ - ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันออก - ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันตก - ชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำดิบ - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ - ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ - ชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลอง และเจ้าพระยา

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	♦ สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. โดยตรงแต่เป็นกลุ่มที่ กปน. ให้ความสนใจ ในการเข้าไปยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น หมายเหตุ: ชุมชนสำคัญ ของ กปน. ได้แก่ ชุมชนในพื้นที่รอบโรงงานผลิตน้ำ (ทั้ง 4 แห่ง) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนสำคัญ คือ เป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงานซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด และเป็นพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้ ที่จะใช้ความสามารถพิเศษ (ความเชี่ยวชาญ) ของ กปน. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญ			
8. สื่อมวลชน	หมายถึง บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชนเพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		- หนังสือพิมพ์ - วิทยุ - โทรทัศน์ - เว็บไซต์ข่าวออนไลน์
9. นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือองค์กร ที่ไม่แสวงหากำไร ที่ได้นำเสนอมุมมองต่อสังคม เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนา	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง		

ข้อมูลเดิม		ผลการทบทวน ปี 2564		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	คุณภาพชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุมมองดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อทิศทางหรือการดำเนินงานของกปน.			



2.1.3 การกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. ในระดับสายงาน/ฝ่าย

กปน. ได้พิจารณาหาความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่าง ๆ และได้ทบทวนการกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. ในระดับสายงาน/ฝ่าย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. ในระดับสายงาน/ฝ่าย

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.	ผู้รับผิดชอบ (Owner) หน่วยงานระดับฝ่าย	สายงานสนับสนุน
1	หน่วยงานเงินโยบายนและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	- รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา; ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	- ผู้ว่าการ - รองผู้ว่าการ (บริหาร) - รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก)
2	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา; ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ; ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง; ฝ่ายบริหารโครงการ, ฝ่ายออกแบบระบบจ่ายน้ำ, ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 1, ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 2)	- ผู้ว่าการ - รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก)
3	ลูกค้า	- รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) : สำนักงานประปาสาขา, ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ - รองผู้ว่าการ(บริการด้านตะวันตก) : สำนักงานประปาสาขา, ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ : ด้านปริมาณน้ำระบบส่งส่งจ่าย (ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ) - รองผู้ว่าการ (ผลิตน้ำ) : ด้านคุณภาพน้ำระบบผลิต (ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน, ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสนและธนบุรี, ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม; ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 1 และฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 2) - รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา; ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร; ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ) - ผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	- รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - รองผู้ว่าการ (บริหาร) - รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) - รองผู้ว่าการ (การเงิน)

ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปน.	ผู้รับผิดชอบ (Owner) หน่วยงานระดับฝ่าย	สายงานสนับสนุน
4	พนักงานและปฏิบัติงาน	- รองผู้ว่าการ (บริหาร; ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์, ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล) - รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา; กองพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินงานฝ่ายติดตามและประเมินผล)	- รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก)
5	สื่อมวลชน	- ผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	- รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)
6	ชุมชนและสังคม	- ผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม) - รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา; ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร) - รองผู้ว่าการ (ผลิตน้ำ; ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ)	- รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ; ผผช./ผผธ.)
7	คู่ค้า	- รองผู้ว่าการ (บริหาร; ฝ่ายจัดหาและพัสดุ) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม; ฝ่ายบริหารโครงการ)	- รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก) - รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ) - รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - ผู้ว่าการ
8	พันธมิตร	- ด้านธุรกิจ : รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก; ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ) - ด้านวิชาการ : รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา; ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร)	- ผู้ว่าการ - รองผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก)
9	นักเคลื่อนไหว/ องค์กร อิสระ /ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ	- รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก; ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์) - ผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	- รองผู้ว่าการ (บริหาร) - รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) - รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) - รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ) - รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก)

ทั้งนี้ มาตรฐาน AA1000:2015 ได้จำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 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) : ระบุรายละเอียดไว้ในตารางที่ 2

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Stakeholders)** ซึ่งได้พิจารณาตามมาตรฐาน AA1000:2015 โดยมีแนวทางประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามคุณลักษณะดังนี้

- ◆ Dependency –กลุ่ม/บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับ กปน. (อยู่ภายใต้การควบคุมของ กปน. ทั้งทางตรง/ทางอ้อม/เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ของ กปน.)
- ◆ Responsibility–กลุ่ม/บุคคลที่ กปน. ต้องรับผิดชอบทั้งในปัจจุบัน/อนาคต (เกี่ยวข้องทางด้านกฎหมาย/การค้า/การดำเนินงาน/จริยธรรม)
- ◆ Tension – กลุ่ม/บุคคลที่ กปน. ต้องเข้าไปจัดการ/แก้ไขประเด็นทันที (เกี่ยวข้องทางด้านการเงิน/เศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม)
- ◆ Influence – กลุ่ม/บุคคลที่มีผลกระทบต่อ กปน. /มีผลต่อกลยุทธ์/การดำเนินงาน/การตัดสินใจของ กปน.
- ◆ Diverse perspective – กลุ่ม/บุคคลที่จะมีความคิดเห็นต่อ กปน. (ทำให้เข้าใจสถานการณ์ใหม่ๆ / เกิดโอกาส)

ทั้งนี้ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้นำคำศัพท์และคำนิยามตามมาตรฐาน AA1000:2015 มาใช้ในการวิเคราะห์ด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

◆ บุคคล/กลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิด/ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรม ผลิตภัณฑ์/บริการ และผลประกอบการของ กปน. ซึ่งอาจจะมีหลายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับการมีส่วนร่วม ความขัดแย้งในผลประโยชน์และข้อครหา ฯลฯ

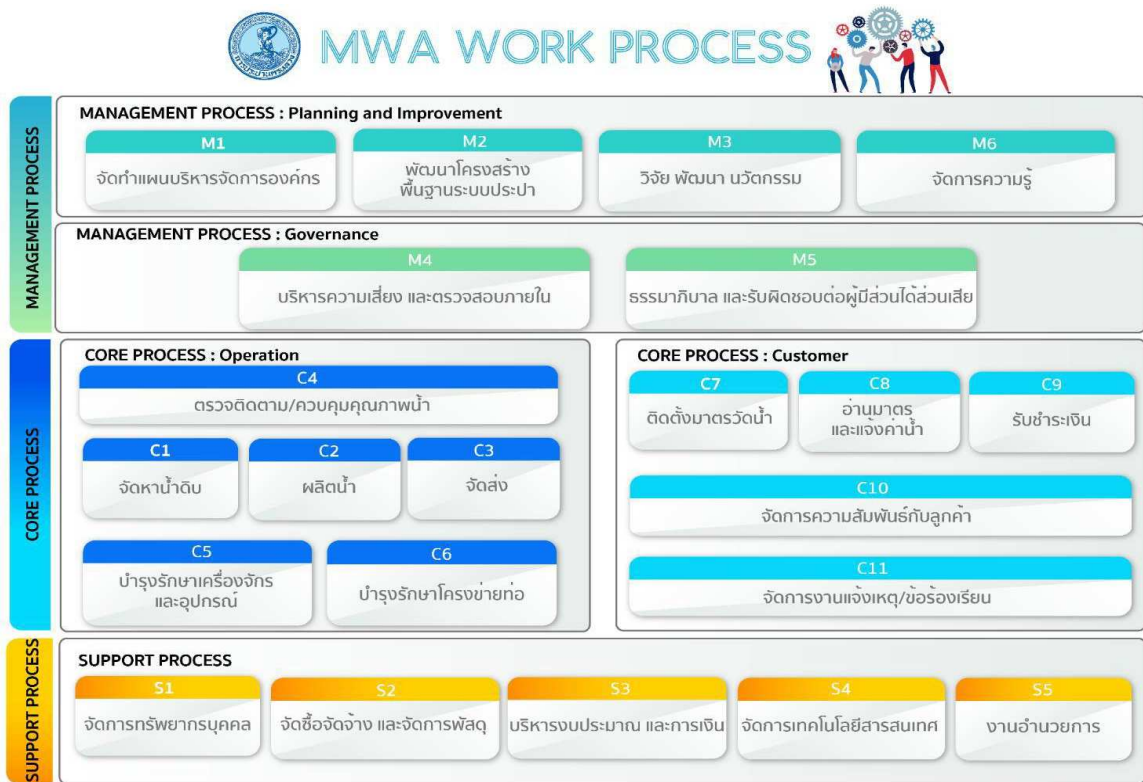
◆ ผู้หนึ่งผู้ใด หรือกลุ่มบุคคลที่มีผลประโยชน์ในทุกการตัดสินใจหรือกิจกรรมของ กปน.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Party)

◆ บุคคล หรือ องค์กร ที่สามารถส่งผลกระทบต่อ กปน. หรือได้รับผลกระทบหรือเห็นตัวเองได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือกิจกรรมของ กปน.

ตามแนวทางและหลักการดังกล่าว กปน. ได้ดำเนินการทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การลำดับความสำคัญและเหตุผลการเลือกกลุ่มเป้าหมาย/กำหนดเป้าหมาย ความสำเร็จของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่ม เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม รวมถึงแนวนโยบายและทิศทางขององค์กร โดยนำข้อมูลจากปีที่ผ่านมา มาประกอบการพิจารณาทบทวนเพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **กลุ่มที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Stakeholders)** ดังนี้

1) พิจารณาจากกระบวนการดำเนินงานครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน. ด้านล่าง



รูปที่ 1 ภาพระบบงานกระบวนการของการประปานครหลวง

2) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Identification) จากการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไว้ 2 ระดับ ดังนี้

1. ในระดับองค์กร ได้ชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.

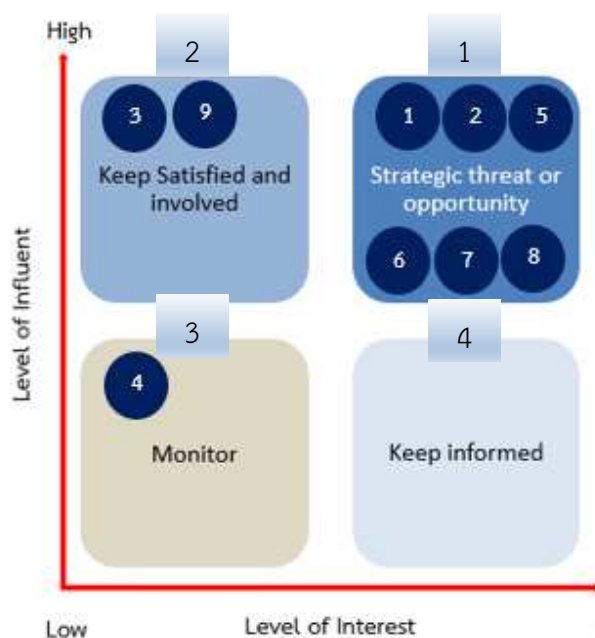
Management Process			Support Process		Core Process	
Plannig and Improvement	Governance				Operation	Customer
M1 จัดทำแผนบริหารจัดการองค์กร M2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา M3 วิจัย พัฒนา นวัตกรรม M6 จัดการความรู้	M4 บริหารความเสี่ยง และตรวจสอบภายใน M5 ธรรมาภิบาล และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		S1 จัดการทรัพยากรบุคคล S2 จัดซื้อจัดจ้าง และจัดการพัสดุ S3 บริหารงบประมาณ และการเงิน S4 จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ S5 งานอำนวยการ		C4 ตรวจติดตาม/ควบคุมคุณภาพน้ำ C1 จัดการน้ำดิบ C2 ผลิตน้ำ C3 จัดส่ง C5 บำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ C6 บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ	C7 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ C8 อ่านมาตรและแจ้งค่าน้ำ C9 รับชำระเงิน C10 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า C11 จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน
Stakeholders			Stakeholders		Stakeholders	
- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - พันธมิตร (ด้านวิชาการ)	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - คู่ค้า - พันธมิตร - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน - สื่อมวลชน - ชุมชนและสังคม - นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ		- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน - คู่ค้า - ลูกค้า		- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - ชุมชนและสังคม - คู่ค้า	- ลูกค้า

แนวทางการพิจารณาความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการเข้าร่วมที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลา กปน. ได้พิจารณาจากระดับของอิทธิพล (influence) และระดับของความสนใจ (interest) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

การพิจารณาความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. มีหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

ระดับของความสนใจ (Interest)	คำอธิบาย
High	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสนใจติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
Low	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดตามการดำเนินงานเฉพาะมีเหตุการณ์ที่สำคัญหรือในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบ



ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ กปน.

หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ (H,H)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ (H,H)

คู่ค้า (L,H)

พันธมิตร (L,L)

ลูกค้า (H,H)

พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (H,H)

ชุมชนและสังคม (H,H)

สื่อมวลชน (H,H)

นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/

นักวิชาการ (L,H)

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
1	Strategic threat or opportunity	หมายถึง กลุ่มคนที่สนใจในองค์กรมาก และมีอำนาจหรืออิทธิพลต่อองค์กรมาก เป็นกลุ่มคนที่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากมีทั้งการให้ความสนใจในตัวโครงการและมีอำนาจที่จะชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามได้ ซึ่งสามารถทำให้โครงการดำเนินการอย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น
2	Keep Satisfied	หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่มีความสนใจในองค์กร แต่มีอำนาจหรืออิทธิพลต่อองค์กร ดังนั้น ถึงแม้ว่าจะ เป็นกลุ่มที่ไม่สนใจในองค์กรเลยแต่ควรจะมีการดำเนินงานแบบหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งหรือการกระทำที่จะทำให้ คนเหล่านี้ไม่พอใจ เพื่อไม่ให้คนกลุ่มนี้เข้ามาต่อต้านหรือขัดขวางการดำเนินงานงาน
3	Monitor	หมายถึง เป็นผู้มีอำนาจหรืออิทธิพลน้อย และให้ความสนใจต่อองค์กรน้อย แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรจำเป็นต้องใส่ใจติดตามความเคลื่อนไหว และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับกลุ่มเหล่านี้เพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที
4	Keep Informed	หมายถึง กลุ่มคนที่มีความสนใจในองค์กร แต่ไม่มีอำนาจหรืออิทธิพลกับองค์กร แต่องค์กรควรจะต้องแจ้งข่าวสารหรือ ข้อมูลเพื่อเป็นการติดต่อกับคนกลุ่มดังกล่าวไว้ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาสู่ความสำเร็จ

จากหลักเกณฑ์การประเมินข้างต้น กปน. สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่ม 1 (มีอิทธิพลมากและมีความสนใจในองค์กรมาก) จำนวน 6 กลุ่ม คือ หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ลูกค้า พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ชุมชนและสังคม และสื่อมวลชน
2. กลุ่ม 2 (มีอิทธิพลมากแต่มีความสนใจในองค์กรไม่มากนัก) จำนวน 2 กลุ่ม คือ คู่ค้า และนักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ
3. กลุ่ม 3 (มีอิทธิพลน้อยและมีความสนใจในองค์กรน้อย) จำนวน 1 กลุ่ม คือ พันธมิตร

รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ กปน. ได้วิเคราะห์ระดับ (Levels) ที่คาดหวังและรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย อย่างเหมาะสมและนำมากำหนดเป็นรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ เพื่อเป็นช่องทางการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ตารางที่ 3 รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วม	ช่องทางการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			ระดับการเข้าร่วม (level)	วิธีการ (method)
สูง	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน - ชุมชนและสังคม - สื่อมวลชน	เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทศนคติ เพื่อให้การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- การติดตาม - สนับสนุน - การให้ข้อมูล - ให้คำปรึกษา - มีส่วนร่วม - ร่วมมือ - ให้อำนาจ	- หลักเกณฑ์/ข้อสั่งการ - การประชุม/สัมมนา/การปรึกษาหารือร่วมกัน - การสานเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การปฏิบัติงานร่วมกัน - การสำรวจความผูกพันองค์กร/ความพึงพอใจ - สื่อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Call center 1125, website, E-mail, Facebook, Twitter, Web chat, Line@, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, ศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน., ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ,จุดบริการด่วนมหานคร, ศูนย์บริการสุขสวัสดิ์สมาร์ต, บัตรสนเท่ห์, หนังสือร้องเรียน และสำนักงานประสานงาน - สื่อสังคมออนไลน์ - Feedback ทางตรงจาก

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วม	ช่องทางการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			ระดับการเข้าร่วม (level)	วิธีการ (method)
				-กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เช่น กิจกรรมประจำปี -ประชาชน/การตรวจเยี่ยมของผู้บริหาร -พนักงาน เช่น สภากรรมการ กปน./สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กปน.
ปานกลาง	- คู่ค้า - นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวัง/ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจมีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน.	- การติดตาม - สนับสนุน - การให้ข้อมูล - การเจรจา - ให้คำปรึกษา - มีส่วนร่วม - ร่วมมือ	-การประชุม/การเสวนา -การสำรวจ/การสัมภาษณ์ -Focus Group -การปฏิบัติงานร่วมกัน -สื่อสังคมออนไลน์ -นิตยสาร -การอุทธรณ์ -ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สายด่วน 1125 และการแจ้งตรงต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
เล็กน้อย	- พันธมิตร	เพื่อรักษาการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอ	- การติดตาม - สนับสนุน - การให้ข้อมูล - ร่วมมือ	-การสำรวจ -การประชุม -ข้อตกลงร่วมกัน -เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การศึกษาดูงาน -จดหมาย

2. ในระดับสายงาน/ฝ่าย จากการทบทวนการชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปน. โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีที่ผ่านมา และการพิจารณาจากกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน. ได้สรุปผลการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสายงาน/ฝ่าย ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสายงาน/ฝ่าย

กระบวนการ		กระบวนการย่อย		ผู้รับผิดชอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
Management Process : Planning and Improvement					
M1	จัดทำแผนบริหารจัดการองค์กร	M1.1	วางแผนกลยุทธ์	ผนย./ ผยท./ผปป./	- หน่วยงานเชิงนโยบายและ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ
		M1.2	ปรับเปลี่ยนแผนงาน	ผรส./ผธภ./ผบบ./ ผจส./คณะทำงาน สายงานบริการ	
M2	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา	-	-	ผบค./ผอผ./ผอจ/ ผกจ.1 /ผกจ.2 / ผคป./ ผคผ./ผมส.	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน เชิงภารกิจ
M3	วิจัย พัฒนา นวัตกรรม	M3.1	บริหารจัดการนวัตกรรม	ผปป.	- พันธมิตร
		M3.2	พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง/ธุรกิจใหม่	ผสบ./ผพธ.	- พนักงานและ
M6	จัดการความรู้	-	-	ผปป.	ผู้ปฏิบัติงาน
Management Process : Planning and Improvement					
M4	บริหารความเสี่ยง และ ตรวจสอบภายใน	M4.1	บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	ผบส./ผผช./ผผส./ ผมธ.	- หน่วยงานเชิงนโยบายและ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ
		M4.2	ตรวจสอบภายใน	ผพน./ผตล./ผตน.	
M5	ธรรมาภิบาล และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	M5.1	สื่อสารและสร้างการรับรู้ด้านธรรมาภิบาล	ผธภ.	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน เชิงภารกิจ
		M5.2	รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผรส. /ผสอ.	
					- ลูกค้า
					- คู่ค้า
					- พันธมิตร
					- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
					- สื่อมวลชน
					- ชุมชนและสังคม
					- นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ

กระบวนการ		กระบวนการย่อย		ผู้รับผิดชอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
Core Process : Operation					
C1	จัดหาน้ำดิบ	-	-	ผรด./ ฝนส.	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
C2	ผลิตน้ำ	-	-	ผผข./ผผส./ผผธ.	
C3	จัดส่ง	-	-	ผคจ. ผสน.	
C4	ตรวจติดตาม/ควบคุมคุณภาพน้ำ	-	-	ผคภ.	
C5	บำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์	-	(หมายเหตุ ครอบคลุมงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ในโครงข่ายท่อประธานและท่อจ่าย (ประตุน้ำ RTU อื่นๆ) สถานีสูบน้ำ อุปกรณ์การผลิตที่สำคัญ เครื่องวัดปริมาณคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปา)	ผจส./ ผคจ./ผสน./ ผสน./ผคภ./ผบอ./ ผบพ. /ผบย. /สำนักงานประปาสาขา/	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - คู่ค้า - ลูกค้า - ชุมชนและสังคม
C6	บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ	C6.1	อุโมงค์และท่อประธาน	ผคจ./สำนักงานประปาสาขา	
		C6.2	ท่อจ่ายและท่อบริการ	ผจส. /สำนักงานประปาสาขา	
Core Process : Customer					
C7	ติดตั้งมาตรวัดน้ำ	C7.1	ติดตั้งมาตรวัดน้ำ (ใหม่/ชำ)	สำนักงานประปาสาขา	- ลูกค้า
		C7.2	เปลี่ยน/ทดแทน/ยกย้าย/บรรจุมาตรวัดน้ำ	สำนักงานประปาสาขา	
		C7.3	ซ่อมมาตรวัดน้ำ	ผมน.	
C8	อ่านมาตรและแจ้งค่าน้ำ	-	-	สำนักงานประปาสาขา / ผกก.	
C9	รับชำระเงิน	-	-	สำนักงานประปาสาขา	
C10	จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	-	สำนักงานประปาสาขา	
C11	จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน	-	-	สำนักงานประปาสาขา / ผปก.	
Support Process					
S1	จัดการทรัพยากรบุคคล	S1.1	โครงสร้างองค์กรและกรอบอัตรากำลัง	ผบบ.	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
		S1.2	เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	ผบบ.	
		S1.3	การเรียนรู้และพัฒนา	ผพบ.	
		S1.4	บริหารจัดการความผูกพันของบุคลากร	ผสก.	
S2	จัดซื้อจัดจ้างและการพัสดุ	S2.1	จัดซื้อจัดจ้าง	ผจส./ผมน./ผคจ./ ผสน./ผผข./ ผผส./ /ผผธ./ผรด./ผสน./ ผคภ./ผบอ./ผบค./ ผยท./ผยส./ผจพ./	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - คู่ค้า

กระบวนการ		กระบวนการย่อย		ผู้รับผิดชอบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
				สำนักงานประปาสาขา	- พันธมิตร
		S2.2	จัดการพัสดุ	ฝจพ.	- พนักงานและ
S3	บริหารงบประมาณและการเงิน	S3.1	บริหารการเงิน	ฝกง.	ผู้ปฏิบัติงาน
		S3.2	บริหารงบประมาณ	ฝงป.	
		S3.3	วิเคราะห์ด้านการเงิน	ฝวง.	- สื่อมวลชน
S4	จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	S4.1	พัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศ	ฝพท.	- ชุมชนและ
		S4.2	บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT	ฝยส.	- สักคม
S5	งานอำนวยการ	S5.1	งานบริการกลาง - งานจัดการเอกสาร - การอนุญาตก่อสร้างหรือใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์	ฝบก.	- นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ
		S5.2	งานด้านกฎหมาย - การดำเนินการทางคดี - ติดตามหนี้ค่าน้ำค้างชำระ - พัฒนากฎหมาย	ฝกม.	/ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ

จากผลการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสายงาน/ฝ่าย ตามกระบวนการดำเนินงานครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน. ได้นำมาวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อหน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย จากกระบวนการทำงานที่สำคัญของทุกสายงาน/ฝ่าย ทั้งงานในปัจจุบัน และงานในอนาคต และนำมาจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อหน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย โดยแบ่งเป็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (สำคัญมาก) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (สำคัญ) ดังนี้

ตารางที่ 5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อหน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย ของ กปน.

หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (ผู้รับผิดชอบ (Owner))	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (ผู้สนับสนุน)
1. สายงานผู้ว่าการ		
1.1 ฝพบ.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- คู่ค้า
1.2 ฝพป.	- ชุมชนและสังคม - พันธมิตร	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
1.3 ฝธก.	-	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ
1.4 ฝสอ.	- สื่อมวลชน - ลูกค้า - นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	-

หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (ผู้รับผิดชอบ (Owner))	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (ผู้สนับสนุน)
1.5 ฝปก.	- ลูกค้ำ - นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	-
1.6 ฝรส.	-ชุมชนและสังคม	-
1.7 ทุกฝ่ายในสายงาน ผวก.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
2. สายงานบริหาร		
2.1 ฝปก.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
2.2 ฝจพ.	- คู่ค้า	
2.3 ฝกม.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
2.4 ฝบบ.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-
2.5 ฝสก.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-
2.6 กบพ.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-
2.7 กสบ.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-
3. สายงานการเงิน		
3.1 ฝกง.	-	- ลูกค้ำ - คู่ค้า
3.2 ฝงป.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
3.3 ฝวง.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
4. สายงานแผนและพัฒนา		
4.1 ฝนย.	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ	-
4.2 ฝตป.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-
4.3 ฝพธ.	- พันธมิตร	- ลูกค้ำ - คู่ค้า
4.4 ฝบส.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
4.5 กพข.	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	-
5. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ		
5.1 ฝพท.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
5.2 ฝยท.	-	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
5.3 ฝยส.	-	- คู่ค้า

หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (ผู้รับผิดชอบ (Owner))	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (ผู้สนับสนุน)
6. สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง		
6.1 ฝบค.	- คู่ค้า	- ลูกค้า
6.2 ฝกจ.1	- ลูกค้า	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
6.3 ฝกจ.2	- ลูกค้า	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
6.4 ฝอจ.	-	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
6.5 ฝอผ.	-	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
6.6 ฝกผ.	-	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
6.7 ฝคป.	-	- คู่ค้า
6.8 ฝมส.	-	- คู่ค้า
7. สายงานผลิตและส่งน้ำ		
7.1 ฝนส.	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้น ภาครัฐ - คู่ค้า
7.2 ฝรด.	- ชุมชนและสังคม	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - คู่ค้า
7.3 ฝคภ.	-	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - ชุมชนและสังคม - คู่ค้า
7.4 ฝคจ.	- ลูกค้า	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - คู่ค้า
7.5 ฝผข.	- ลูกค้า	- ชุมชนและสังคม - คู่ค้า
7.6 ฝผส.	- ลูกค้า	- ชุมชนและสังคม - คู่ค้า
7.7 ฝมธ.	- ลูกค้า	- ชุมชนและสังคม - คู่ค้า
7.8 ฝสน.	-	- คู่ค้า
7.9 ฝบอ.	-	- คู่ค้า
7.10 ฝบพ.	-	- คู่ค้า
7.11 ฝบย.	-	- คู่ค้า

หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (ผู้รับผิดชอบ (Owner))	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (ผู้สนับสนุน)
8. สายงานบริการด้านตะวันออก/ตะวันตก		
8.1 สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 สาขา	- ลูกค้า	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ชุมชนและสังคม
8.2 ฝส.	-	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - คู่ค้า
8.3 ฝสบ.	- ลูกค้า	-

2.1.4 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

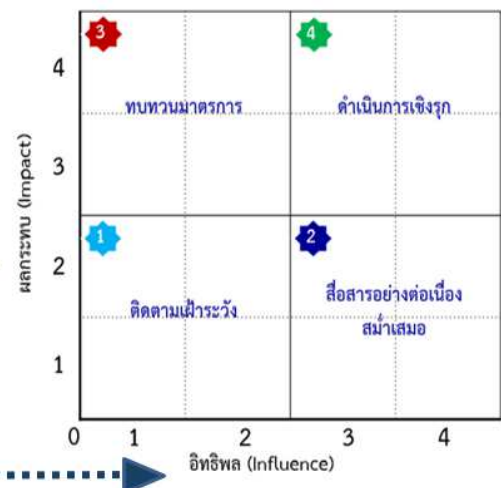
ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ของเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน มีการรวบรวมประเด็นความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่พบจากการดำเนินงาน รวมทั้งผลจากการสำรวจความพึงพอใจ และ Feedback ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่ กปน. กำหนดไว้ (ตารางช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ) และนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และสรุปช่องว่าง (Gaps) สำหรับใช้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาประเด็นอิทธิพล (Influence)	ระดับ คะแนน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการยอมรับการดำเนินงานของ กปน. (Social License to Operate) ซึ่งส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานของ กปน. - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์ของ กปน. <u>ซึ่งมีส่วนสำคัญกับความสำเร็จในการดำเนินงานของ กปน.</u> <u>ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน</u> และมีการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ	มาก (4)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการยอมรับการดำเนินงานของ กปน. (Social License to Operate) แต่ไม่ส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานของ กปน. - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. และได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย <u>ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด</u> และมีการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ	ปานกลาง (3)
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของ กปน.	น้อย (2)

■ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. แต่มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย ■ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. แต่ กปน. มีมาตรการที่เกี่ยวข้องรองรับประเด็นดังกล่าวแล้ว ■ ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม	
■ ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในหรือภายนอกบริษัท จะได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ	น้อยมาก (1)
เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ (Impact)	ระดับ คะแนน
■ การดำเนินงานของ กปน. มีโอกาสเกิดผลกระทบมาก/มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกายภาพ เช่น การบาดเจ็บรุนแรง ทุพพลภาพ หรือสูญเสีย ชีวิต หรือทรัพย์สิน ■ การดำเนินงานของ กปน. ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ โดยยากที่จะแก้ไขหรือประนีประนอมได้ ■ ประเด็นผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของ กปน. ■ กปน. ไม่สามารถควบคุมผลกระทบหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นได้ ก่อให้เกิดความไม่พอใจถึงขั้นฟ้องร้องเพื่อให้มีการจ่ายค่าชดเชย	มาก (4)
■ การดำเนินงานของ กปน. ส่งผลกระทบระดับปานกลาง/เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกายภาพ เช่น การบาดเจ็บที่ต้องได้รับการรักษาทางการแพทย์ แต่ไม่ถึงทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต ■ การดำเนินงานของ กปน. ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ แต่ กปน. สามารถควบคุมโดยการแก้ไขหรือประนีประนอมได้ ■ ประเด็นผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของ กปน.	ปานกลาง (3)
■ การดำเนินงานของ กปน. ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย แต่ไม่ถึงบาดเจ็บ ■ การดำเนินงานของ กปน. อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เพียงเล็กน้อย และ กปน. สามารถบรรเทา/แก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	น้อย (2)
■ การดำเนินงานของ กปน. ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อยมาก ทั้งในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ■ กปน. สามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อรักษาภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือผ่านการสื่อสาร การจัดกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	น้อยมาก (1)

แกน Y: ผลกระทบ (Impact) การดำเนินงานของ
กปน. ที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แกน X: อิทธิพล (Influence) อำนาจการต่อรอง
ที่มีต่อ กปน.



โซน 4 : ดำเนินการเชิงรุก	ต้องดำเนินการเชิงรุกมีการดำเนินการสานเสวนาเพื่อค้นหาความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด
โซน 3 : ทบทวนมาตรการ	ทบทวนมาตรการ การควบคุมและการจัดการของ กปน. เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โซน 2 : สื่อสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	ให้คำปรึกษา/แนะนำ ให้ข้อมูลอย่างเหมาะสม และพอเพียง
โซน 1 : ติดตามเผื่อระวัง	ดูแลและสื่อสาร เพื่อเผื่อระวังผลกระทบตามความเหมาะสม

จากการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) กปน. ได้บูรณาการประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการระดมสมองของเจ้าของกระบวนการงาน (process owner) ทุกสายงานในแต่ละระดับฝ่าย/กอง รวมทั้งรวบรวมประเด็นจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 และผล Feedback ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ กปน. กำหนดไว้ (ตารางช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญ) เพื่อให้ประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมประเด็นสำคัญจากการดำเนินงานของ กปน. และได้นำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์การประเมินระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบจากการดำเนินงาน ของ กปน. ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2564 สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ กปน.

ประเด็น	สายงานเจ้าของประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ					
- ข้อมูลสถิติการใช้น้ำของทุกภาคส่วน และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนการพัฒนาแผนแม่บททรัพยากรน้ำ ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตาม พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำ ที่กำหนดให้จัดทำทะเบียนแหล่งน้ำ และกำหนดเป้าหมายเพื่อตอบสนองเกณฑ์ SDG เป้าหมายที่ 6 ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	4	1	2	
-การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกรมชลประทาน ให้มีการทำงานใกล้ชิดกันทั้งระดับผู้บริหาร และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	4	1	2	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- กปน. ควรมีการวางแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาว และแผนพัฒนารองรับ SDG 6 แผน ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ด้านการจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	4	1	2	
- กปน. ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่บนฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจเดียวกัน	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	4	1	2	
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับลุ่มน้ำ	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม)	4	1	2	
- กิจกรรมด้าน CSR ควรจะขยายผลไปในระดับลุ่มน้ำ	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม)	4	1	2	
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ					
- การแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำประปา เช่น การจัดหาแหล่งน้ำดิบสำรองในสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำ, การร่วมมือกับหน่วยงานที่เป็นแหล่งน้ำดิบเพื่อลดต้นทุนในการผลิต เช่น อจน., การคาดการณ์ปัญหาน้ำเค็มรุกล้ำ เพื่อทำแผนประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าได้สำรองน้ำไว้ใช้เป็นต้น	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม และฝ่ายคุณภาพน้ำ)	4	3	4	แผนน้ำประปาปลอดภัย (การจัดการแก้ไขในปัญหาระยะยาว)

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- การขยายเขตให้ครอบคลุมลูกค้า	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	3	2	2	
- รักษาและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการด้วยการใช้เทคโนโลยีการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว, การดำเนินงานซ่อมแซมท่อประปา ที่เป็นไปตามมาตรฐาน, การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องท่อแตก เป็นต้น	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	3	3	-โครงการพัฒนางานให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Service) -โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า -โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Enhancement)
- การติดต่อระหว่างหน่วยงาน ให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	3	2	2	
- การกำหนดอัตราค่าน้ำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น การพิจารณาอัตราค่าน้ำในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดก่อน เช่น กลุ่มธุรกิจกลุ่มเอกชน	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	2	2	1	
- การประชาสัมพันธ์แผนงานโครงการที่มีความสำคัญต่อลูกค้าอย่างทั่วถึง เช่น แผนการสร้างโรงผลิตน้ำแห่งใหม่ แนวทางแก้ไขปัญหาน้ำเค็มรุก เรื่องการวางท่อที่มีผลต่อการจ่ายน้ำแก่ลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้ง เป็นต้น	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	2	2	1	
- เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์และเข้าถึงข้อมูลให้เหมาะสมกับ stakeholders แต่ละกลุ่ม เช่น ชุมชน	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	2	1	1	
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อของลูกค้า (จากเดิมติดต่อและชำระเงินผ่าน counter สาขา เปลี่ยนเป็น	สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนา	1	1	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ดำเนินการผ่าน Application มากขึ้นเนื่องจาก สถานการณ์ Covid-19)	และสนับสนุน เทคโนโลยี)				
- มาตรการช่วยเหลือผู้ใช้น้ำในสถานการณ์การระบาด ของ COVID-19	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	1	1	
- เพิ่มการมีส่วนร่วมกับชุมชน	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย บริหารความรับผิดชอบ ต่อสังคม)	2	1	1	
- มองถึงการพัฒนายที่ยั่งยืนกับการบริหารทรัพยากรที่มี ให้คุ้มค่า	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและ ยุทธศาสตร์)	3	2	2	
3. คู่ค้า					
- ควรจัดสรรน้ำที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายทรัพยากรน้ำและ สิ่งแวดล้อม)	1	2	1	
- การเบิกจ่ายเงินค่างานที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และ รวดเร็วมากขึ้น	สายงานการเงิน (ฝ่าย การเงิน)	3	2	2	
- การประสานงานและช่องทางในการสื่อสารแบบ Two- way ที่รวดเร็วระหว่าง กปน. และคู่ค้า เพื่อการทำงาน ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	สายงานบริหาร (ฝ่าย จัดหาและพัสดุ)	3	2	2	
- การคืนสภาพการซ่อมแซมที่มีความรวดเร็วมากขึ้น	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- ความชัดเจนในการประกาศเรื่องการซ่อมแซมต่าง ๆ	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	1	2	1	
- การพัฒนาข้อมูลทางช่องทางออนไลน์	สายงานเทคโนโลยี สารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุน เทคโนโลยี)	2	1	1	
- การสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของการประปา นครหลวง	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและ ยุทธศาสตร์)	2	2	1	
4. พันธมิตร					
- การขยายพื้นที่บริการน้ำประปาให้ครอบคลุม	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	1	1	
- การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีความเสถียรในช่วง น้ำเค็มหรือน้ำกร่อย เนื่องจากบางพื้นที่ไม่สามารถนำ น้ำประปามาบริโภคอุปโภคได้	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายคุณภาพน้ำ)	2	2	1	
- การนำองค์ความรู้ระดับสากลและเทคโนโลยีดิจิทัลมา ประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างแนวทางในการบริหารและ ดำเนินงานอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งให้บริการน้ำประปาที่มี คุณภาพตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายคุณภาพน้ำ)	2	1	1	-
- การบริการที่รวดเร็ว ตอบสนองอย่างเป็นขั้นตอนและ ระบุเวลาที่ชัดเจน	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายสื่อสารองค์กร)	1	1	1	
- การสร้างช่องทาง เพื่อรับฟังและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องขององค์กร เช่น การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม)	1	1	1	
- การสนับสนุนและต่อยอดงานวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายพัฒนาวิชาการประปา)	2	2	1	
- การสร้างและส่งเสริมศักยภาพของบุคลากร เช่น การให้ทุนศึกษาเพิ่มเติมความรู้ หรือ การทำงานวิจัย เป็นต้น	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล)	1	2	1	
- การร่วมมือและมีแผนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กรมชลประทาน องค์การจัดการน้ำเสีย กรมการเกษตร เพื่อบริหารจัดการน้ำอย่างสมบูรณ์	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม)	2	1	1	
5. ลูกค้า					
- น้ำประปาใส สะอาด ไม่มีกลิ่น	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายคุณภาพน้ำ)	2	4	3	โครงการติดตั้งเครื่องระบายตะกอนอัตโนมัติ (Auto Flushing Valve)
- น้ำประปาไหลแรง	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ)	3	2	2	
- น้ำประปาไหลต่อเนื่อง	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ)	2	4	3	โครงการเพิ่มแรงดันน้ำในพื้นที่แรงดันต่ำ (Booster Pump)
- ได้รับการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำ เช่น น้ำไม่ไหล คุณภาพน้ำ	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	4	3	โครงการเพิ่มแรงดันน้ำในพื้นที่แรงดันต่ำ (Booster Pump)

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- ได้รับแจ้งค่าน้ำที่ถูกต้อง ทันรอบการจ่าย	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	4	2	2	
- การซ่อมท่อวางท่อประปา รวดเร็ว เรียบร้อย ไม่สร้าง ผลกระทบ	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	3	3	โครงการยกระดับมาตรฐานงานก่อสร้างตาม หลักวิศวกรรมด้วยการควบคุมงานระยะไกล (Camera Intelligent Alert: CIA)
- ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับ น้ำประปา	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	4	3	-ศูนย์บริหารแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนด้านกิจการประปา (Command Center) -คู่มือแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ด้านบริการ ลูกค้า -แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีโรง ผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ล่ม -แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน)
- แจ้งเตือนค่าน้ำสูงให้ทราบ	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	3	3	โครงการศึกษาการบริหารจัดการน้ำขายและ ช่วยบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วย Smart Meter
- ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้น้ำที่เป็นประโยชน์	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย สื่อสารองค์กร)	2	3	3	-
- ทำธุรกรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	สายงานเทคโนโลยี สารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุนเทคโนโลยี)	2	4	3	โครงการพัฒนางานให้บริการในรูปแบบ ดิจิทัล (Digital Service)

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- การบริการที่สาขาสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง บริการดี	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	4	2	2	
- Call Center บริการดี ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ไม่นาน	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย ปฏิบัติการ กปน.)	2	4	3	โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Enhancement)
- จัดกิจกรรมสร้างเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง ทั่วถึง	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	3	3	
6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน					
- การเพิ่มช่องทาง/สถานพยาบาลที่หลากหลายในการ เลือกใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล	สายงานบริหาร (ฝ่าย สวัสดิการและกิจการ สัมพันธ์)	3	2	2	
- การปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลใน ส่วนของค่าห้องและค่าอาหาร	สายงานบริหาร (ฝ่าย สวัสดิการและกิจการ สัมพันธ์)	2	3	3	แผน HR Strategy Map : แผนการศึกษา และออกแบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการ ของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม และการ เปรียบเทียบโครงสร้างผลตอบแทนของ บุคลากร กปน. กับตลาดแรงงาน
- สวัสดิการด้านการส่งเสริมสุขภาพและพลาสมาต่างๆ	สายงานบริหาร (ฝ่าย สวัสดิการและกิจการ สัมพันธ์)	3	2	2	-

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
7. ชุมชน และสังคม					
- การให้บริการน้ำประปาที่ครอบคลุมทุกครัวเรือน (ปัจจุบันยังมีบางพื้นที่ที่ไม่มีการติดตั้งท่อประปาและบาง ครัวเรือนในชุมชน/หมู่บ้านยังไม่มีมิเตอร์น้ำเป็นของ ตนเอง)	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	1	1	-
- ปรับปรุงคุณภาพและการให้บริการน้ำประปาที่เหมาะสมต่อ การบริโภคอุปโภค : น้ำชุน น้ำมีกลิ่น น้ำเค็ม แรงดันน้ำ น้ำไม่มีสารปนเปื้อน	สายงานผลิตและส่ง น้ำ (ฝ่ายคุณภาพน้ำ)	2	2	1	-
- ปรับปรุงงานซ่อม/ปรับปรุงท่อ / งานกรีตขวางทาง จราจร / เก็บงานในพื้นที่ให้เรียบร้อยหรืออยู่ในสภาพ เดิม / ควรดำเนินงานอย่างรวดเร็ว	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	-
- อยากจะให้ทางการประปานครหลวงมีการ ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนจะดำเนินการจัดทำหรือ แก้ปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการวางท่อ ซ่อมท่อ หรือ การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ เพราะว่าในปัจจุบันยังไม่ได้รับรู้ ข้อมูลก่อนจะเข้าดำเนินการ คนในชุมชนจะได้เตรียมตัว ทัน	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	
- อยากให้สื่อสารอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ต่างๆ เช่น ท่อประปาแตก หรือจ่ายน้ำ เป็นต้น ปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลแก่ชุมชน (อยากให้แจ้งข้อมูล	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ให้ชัดเจนในการซ่อมหรือหยุดจ่ายน้ำเพราะบอกกว้างๆ บางครั้งไม่สามารถบอกข้อมูลต่อลูกบ้านได้)					
- อยากให้พนักงานสุภาพมากกว่านี้	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	1	1	
- การปรับปรุงคุณภาพหรือวัสดุของท่อประปา	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	1	1	-
- ปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนอง ประชาชนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (สูญเสีย น้ำ ถนนสัญจรไม่ คล่องตัว)	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	
- ต้องการให้ติดต่อแจ้งปัญหาง่ายสะดวก มีผู้รับเรื่อง โดยตรง และมีการรับแจ้งตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเวลา เหตุฉุกเฉินน้ำไม่ไหลจะได้มาทันทั่วทั้ง	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย ปฏิบัติการ กปน.)	2	1	1	-
- ลดอัตราค่าน้ำประปา หรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ลดค่าติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่ งดการเก็บค่ามิเตอร์น้ำใน อนาคต	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	1	1	1	-
- ลดอัตราค่าน้ำประปาหรืออัตราค่าปรับ หรือผ่อนผัน การชำระค่าน้ำ หรือการติดตั้งมิเตอร์ ในช่วงการระบาด ของโรคโควิด-19 เช่น มาตรการผ่อนผันค่าน้ำสำหรับ โรงเรียน เป็นต้น	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	1	1	1	-

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- ต้องการให้ กปน. ให้ความสำคัญกับการดูแลชุมชนให้มากยิ่งขึ้นรวมถึงให้ใส่ใจในปัญหาที่ชุมชนเสนอแนะ	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย บริหารความ รับผิดชอบต่อสังคม)	2	1	1	-
- การปรับปรุง/ซ่อมแซมท่อประปาเดิมในชุมชนแออัด/ ชุมชนเก่า เปลี่ยนท่อประปาใหม่	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประปาสาขา)	2	2	1	-
- ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มฟรี เช่น สวนสาธารณะ แหล่ง ชุมชน เพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย บริหารความ รับผิดชอบต่อสังคม)	1	1	1	
- การจัดโครงการช่วยเหลือประชาชนในกรณีภัยพิบัติ ต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบัน กปน. ดำเนินการอยู่แล้ว ขอให้รักษา ไว้ และพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย บริหารความ รับผิดชอบต่อสังคม)	1	1	1	
- ควรสื่อสาร ข้อมูลการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย สื่อสารองค์กร)	2	1	1	
- อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานมากขึ้น และ 1125 ติดต่อยาก ควรปรับปรุง	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย ปฏิบัติการ กปน.)	2	2	1	
- ควรเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง ให้แก่บุคคลภายนอก	สายงานบริหาร (ฝ่าย จัดหาและพัสดุ)	1	1	1	
- ริเริ่มพัฒนาโครงการหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาแหล่งน้ำ การจัดการทรัพยากรน้ำ เพื่อรับมือกับ สภาวะการขาดแคลนทรัพยากรน้ำและความเสื่อมโทรม ของแหล่งน้ำในอนาคตหรือ ภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ให้บริการ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม โรคระบาด น้ำกร่อย	สายงานผลิตและส่ง น้ำ (ฝ่ายทรัพยากรน้ำ และสิ่งแวดล้อม)	2	2	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
ฯลฯ โดยอาจดำเนินงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ พัฒนาเป็น เครือข่าย					
- ควรมี Road Map การพัฒนาองค์กรด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะเปลี่ยนผู้บริหารไปแต่ละยุคสมัยก็ตาม	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	1	2	1	
- จัดทำนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กิจกรรมการปลูกต้นไม้ การดูแลเกี่ยวกับการขุดใช้น้ำจากใต้ดินให้มากยิ่งขึ้น	สายงานแผนและพัฒนา (ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์)	1	1	1	
- ผลิตตู้น้ำดื่มอัตโนมัติที่สะอาด หรือเครื่องกรองน้ำดื่มที่สะอาด เป็นตัวอย่างที่ดีให้ผู้ประกอบการรายอื่นๆ และเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม)	1	1	1	
8. สื่อมวลชน					
- การบริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพน้ำมีความสะอาด ไม่เค็ม และราคาสมเหตุสมผล	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝ่ายคุณภาพน้ำ)	2	2	1	

ประเด็น	สายงานเจ้าของ ประเด็น	คะแนน		โซน	แผนงาน/ มาตรการรองรับ(กรณีโซน 3)
		อิทธิพล (Influence)	ผลกระทบ (Impact)		
- ขยายช่องทางการสื่อสารกับประชาชนให้หลากหลาย และมีความทันสมัยมากขึ้น เช่น ใน IG , twitter หรือ podcast ต่างๆ	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย สื่อสารองค์กร)	2	1	1	
- เพิ่มช่องทางในการกระจายข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึงช่องทางการตรวจสอบถึงการดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประชาสัมพันธ์)	2	1	1	
- การบริหารทรัพยากรน้ำ ควรทำอย่างรัดกุมและ ก่อให้เกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (ฝ่าย บริหารจัดการน้ำสูญเสีย)	1	1	1	
9. นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการระดับการมีส่วนร่วม					
- ต้องการให้ติดตามการทำงานโครงการปรับปรุงที่ เซ็นทรัลปิ่นเกล้า เพราะทำสิ่งที่มีงบประมาณแต่ ประโยชน์น้อย ควรทำแล้วได้รับประโยชน์	สายงานบริการด้าน ตะวันออก/ตะวันตก (สำนักงานประชาสัมพันธ์)	1	1	1	
- การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการ	สายงานผู้ว่าการ (ฝ่าย สื่อสารองค์กร)	2	2	1	
- พัฒนา Application เพื่อการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น	สายงานเทคโนโลยี สารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุน เทคโนโลยี)	1	1	1	

จากผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ กปน. สรุปประเด็นที่จัดอยู่ในโซน 4 ซึ่งต้องดำเนินการเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด จำนวน 1 ประเด็น (เป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ) และโซน 3 ซึ่งเป็นการทบทวนมาตรการและการจัดการของ กปน. เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 10 ประเด็น (เป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ จำนวน 1 ประเด็น ลูกค้า จำนวน 8 ประเด็น และพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 ประเด็น)

2.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. ได้ทบทวนการกำหนดมาตรการการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้การดำเนินงานของ กปน. เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล และดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่ทุจริต โดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของ กปน. แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานของ กปน. อย่างเป็นระบบ
3. การมีส่วนร่วมให้เข้ามามีบทบาท โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทำงานในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่าง กปน. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
4. การมีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการตัดสินใจ ตั้งแต่ระบุปัญหา พัฒนาทางเลือก และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการเป็นภาคีในการดำเนินกิจกรรมของ กปน.
5. การมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานของ กปน. โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการร่วมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อ กปน. ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โดยมีผู้ว่าการ กปน. เป็นผู้กำกับดูแล

กปน. ยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้นำหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO26000 ประกอบด้วย 7 หลักการเชิงพฤติกรรม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน มาเป็นกรอบในการดำเนินงานโดยพิจารณาตลอดห่วงโซ่คุณค่าและกำหนดเป็นนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คณะกรรมการ กปน. ผู้ว่าการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ดังนี้

1. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานประจำ ตามภารกิจหลักขององค์กร ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) และดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR after Process) โดยปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการ 7 หัวข้อหลักของมาตรฐานสากล ISO26000 ประกอบด้วย ธรรมาภิบาล สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรพร้อมกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน
2. ปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

3. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กร ในการสนับสนุนและตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร โดยอาศัยกรอบการรายงานแห่งความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานผลงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เพื่อให้ กปน. สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ISO26000 อย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ประกาศเรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2564 โดยคำนึงถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบทบาทของรัฐวิสาหกิจเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม อันเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า คู่ค้า ประเทศชาติ และความเป็นธรรมในการแข่งขันกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น รวมทั้งส่งเสริมการแข่งขันและการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการควบคุมการตลาดที่เป็นธรรม

บทที่ 3

การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge : SC)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC) หมายถึง ความกดดันที่มีผลอย่างแน่นอนต่อโอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคต ความท้าทายเหล่านี้มักเกิดจากตำแหน่งในการแข่งขันในอนาคตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เกิดจากการผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่มาจากแรงผลักดันภายนอก องค์กรอาจเผชิญกับความหมายเชิงยุทธศาสตร์ภายในองค์กรเอง ความหมายเชิงยุทธศาสตร์นอกจากเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความคาดหวังของลูกค้าและตลาด รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือเทคโนโลยี รวมถึงความเสี่ยงทางการเงิน สังคม และความเสี่ยง หรือความจำเป็นอื่น ๆ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ภายในอาจเกี่ยวกับความสามารถขององค์กร หรือทรัพยากรอื่น ๆ

กปน. ได้ทบทวนความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ พิจารณาจาก จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) ภัยคุกคาม/อุปสรรค (Threat) ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และความยากในการบริหารจัดการเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ เพื่อหาประเด็นความท้าทายที่ต้องนำไปจัดทำกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective : SO) และแผนปฏิบัติงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งผลจากการทบทวนความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วย

- SC-1 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม โดยมีการให้ความเห็นต่อยุทธศาสตร์องค์กร ในเวทีวิพากษ์แผนวิสาหกิจ ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี
- SC-2 มีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ตามมาตรฐาน ISO 26000
- SC-3 การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับการทำงานร่วมกับคู่ค้า
- SC-4 มีระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญ
- SC-5 ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหายไปกับผู้เกษียณอายุ เช่น การวางท่อ ซ่อมท่อ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกับหัวหน้าชุมชน เป็นต้น
- SC-6 มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ ซ่อมท่อ
- SC-7 กปน. ได้พัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การวิเคราะห์ big data และนำความรู้ที่บุคลากรพัฒนามาใช้สนับสนุนงานด้านบริการ เช่น การนำ AI มาช่วยควบคุมงานวางท่อ เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ไปพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- SC-8 มีความร่วมมือในการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกประเทศ
- SC-9 ระบบการบริหารจัดการ ด้านการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ยังไม่สามารถต่อยอดเชิงพาณิชย์หรือสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้

3.2 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA)

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA) ความได้เปรียบในธุรกิจต่าง ๆ ที่มีผลอย่างสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และมักเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในเชิงแข่งขันในปัจจุบัน และอนาคต เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันโดยทั่วไปความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ มาจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หรือทั้งสองปัจจัยต่อไปนี้ความสามารถพิเศษ ซึ่งเกิดจากการสร้างและเพิ่มพูนขีดความสามารถภายในองค์กร และทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์

กปน. ได้ทบทวนความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์พิจารณาจากสมรรถนะหลัก/ความสามารถพิเศษ จุดแข็ง (Strength) โอกาส (Opportunity) และประโยชน์ต่อองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective : SO) จัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน เพื่อช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ ประกอบไปด้วย

SA-1 ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล

SA-2 รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ตามยุทธศาสตร์ชาติ 5 ด้าน การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

SA-3 การเจริญเติบโตของเมือง ส่งผลให้เกิดการย้ายเข้าของประชากรในพื้นที่

SA-4 กระแสความใส่ใจในการอนุรักษ์น้ำ และรักษาสิ่งแวดล้อมของประชาชนมีสูงขึ้น

3.3 การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก

การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	S/W
Structure	- เป็นธุรกิจผูกขาดเชิงพื้นที่และการให้บริการน้ำประปาตาม พรบ.กปน. พ.ศ.2510	S
	- มีการบริหารงานแบบการกระจายอำนาจ จากบนลงล่าง เช่น มีการมอบอำนาจในการจัดซื้อจัดจ้าง ตามคำสั่งการประธานครหลวงที่ 745	S
	- โครงสร้างการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันครอบคลุมการสื่อสารแบบ 2 ทาง	S
	- โครงสร้างขององค์กรมีหน่วยงานย่อยจำนวนมากทั้งในเชิงภารกิจและพื้นที่ จากแผนแม่บทนวัตกรรมส่งผลให้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย มีความต้องการ/ความคาดหวังที่แตกต่างกัน	W
	- ยังไม่มีคณะทำงานผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม กปน. ที่มาจากทุกสายงาน	W
Strategy	- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม โดยมีการให้ความเห็นต่อยุทธศาสตร์องค์กร ในเวทีวิพากษ์แผนวิสาหกิจพร้อมแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี	S
	- มีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานด้วยความ	S

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	S/W
	รับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ตามมาตรฐาน ISO 26000	
	- มีแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความเชื่อมโยงกลยุทธ์ระดับองค์กร มีกระบวนการในการถ่ายทอดการนำไปสู่การปฏิบัติได้ เพื่อกระจายไปยังระดับสายงาน และไปยังระดับฝ่ายงาน และมีการติดตามผล โดยการรายงานเป็นรายไตรมาสต่อ คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	S
	- มีประกาศ กปน. เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ลงวันที่ 24 ส.ค.64 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติตาม กฎหมายการแข่งขันทางการค้า อันจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า คู่ค้า ประเทศชาติ และ ความเป็นธรรมในการแข่งขันกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น โดยคำนึงถึงหลักการกำกับ ดูแลกิจการที่ดีในบทบาทของรัฐวิสาหกิจเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม	S
	- มีรูปแบบการทำงานผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการผ่าน cross functional ที่ได้รับความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงาน และการติดตาม แผนงานเป็น อย่างดี บันทึก ผรส๗๘๓/๒๕๖๓ เรื่องขอความอนุเคราะห์รายงานผลการดำเนินงาน ตาม แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S
System	- กปน. มีการให้บริการดึงข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การ ให้บริการประชาชน สามารถใช้ข้อมูลจากกรมการปกครองได้ MOU กับกรมการ ปกครอง	S
	- การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับการทำงานร่วมกับคู่ค้า	S
	- การประยุกต์ใช้มาตรฐาน หรือแนวทางสากลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ISO14001 ISO26000 การจัดทำรายงานการพัฒนา อย่างยั่งยืน กปน. ตามแนวทาง GRI	S
	- กปน. มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมทั้งภายใน และภายนอก ในรูปแบบการอบรม การสัมมนาออนไลน์ การศึกษาดูงาน และอื่น ๆ เช่น หลักสูตรของ กทม. กองทัพ สถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นเป็นประโยชน์ในการประสานงาน (evident เป็น หลักสูตรต่าง ๆ ที่ กปน. ส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ)	S
	- มีระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	S
	- ความชำนาญในด้านการวางท่อ ซ่อมท่อ ที่หายไปได้ทดแทนด้วยการใช้ผู้รับจ้างใน การดำเนินงาน	S
Skill	- ความชำนาญในด้านการวางท่อ ซ่อมท่อ ที่หายไปได้ทดแทนด้วยการใช้ผู้รับจ้างใน การดำเนินงาน	S

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	S/W
	- ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกับหัวหน้าชุมชน มักเป็นในระดับบุคคลเฉพาะตัว ซึ่งอาจสูญหายไปได้เมื่อพนักงานท่านนั้นเกษียณอายุ และไม่มีการถ่ายทอด	W
	- มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ ซ่อมท่อ	S
	- กปน. ได้พัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การวิเคราะห์ big data และ นำความรู้ที่บุคลากรพัฒนามาใช้สนับสนุนงานด้านบริการ เช่น การนำ AI มาช่วย ควบคุมงานวางท่อ เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรนำ ความรู้ไปพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	S
Style	- รูปแบบการทำงานของแต่ละสายงานขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละสายงานส่งผลให้ นโยบายขาดความต่อเนื่อง	W
	- มีความร่วมมือในการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานทั้งในและ นอก ประเทศ	S
	- ระบบการบริหารจัดการ ด้านการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ยังไม่สามารถต่อยอด เชิงพาณิชย์หรือสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้	W
Staff	- การโยกย้ายพนักงานทำให้ทักษะการทำงานบางประเภทขาดหายไป/ จำนวน บุคลากร ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน / คุณสมบัติของคนที่มาแทนไม่ได้ตามที่ต้องการ	W
	- บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการระบบประปา	S
Share Value	- พนักงานรอการสั่งการตามระดับบังคับบัญชา /พนักงานมีพฤติกรรมไม่ชอบแสดง ความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้	W
	- การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	S
	- มีค่านิยมองค์กร (QWATER); มุ่งมั่น พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคมด้วยความ โปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ) ที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง	S
	- มีการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลที่โดดเด่น	S

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

การทบทวนสภาพแวดล้อมภายนอก

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	O/T
Politic	- ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล เมื่อแผนระดับ 1 (ยุทธศาสตร์ชาติ) และ แผนระดับ 2 (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น) มีความชัดเจน หน่วยงานทุกกระทรวงที่ต้องรับดำเนินการจัดทำแผนระดับ 3 เพื่อให้ตอบสนองตามเป้าหมายที่กำหนดของแผนระดับ 1 และ 2 ส่งผลให้ กปน. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล	O
	- รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ตามยุทธศาสตร์ชาติ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	O
	- นโยบายด้านดิจิทัลของรัฐบาล มุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อบริการ ประชาชน (citizen centric)	O
	- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (กำหนดให้เป็นกฎหมาย) มีเป้าหมายในปี 2580 ลดการใช้น้ำต่อคน ต่อวัน เหลือ 215 ลิตร/คน/วัน และ ให้หน่วยงานราชการทั้ง 100% ลดการใช้น้ำลงร้อยละ 10 จาก ปีฐาน 2560	O
Economic	- การย้ายฐานลูกค้าอุตสาหกรรมและการปิดกิจการ เนื่องจากสถานการณ์ COVID ทำให้รายได้ กปน. เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง กปน. จึงจำเป็นต้องเร่งหารายได้ที่เกี่ยวเนื่องรูปแบบอื่น	T
Social	- การเจริญเติบโตของเมือง ส่งผลให้เกิดการย้ายเข้า-ออก ของประชากรในพื้นที่	O
	- พฤติกรรมสังคมเปลี่ยน ผลสืบเนื่องจากโรค Covid-19 ระบาด สังคมจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เว้นระยะห่าง มีสังคมออนไลน์มากขึ้น	O/T
	- กระแสความใส่ใจในการอนุรักษ์น้ำ และรักษาสิ่งแวดล้อมของประชาชนมีสูงขึ้น	O
	- ประชาชนมีความคุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการสื่อสารด้วย Social Media และมีความต้องการใช้ Application on Mobile มากขึ้น	O
Technology	- เทคโนโลยี AI, Block chain และ IOT เป็นต้น อาจมีผลต่อการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	O
Environment	- Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาลผิดปกติ และส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อน คุณภาพแหล่ง	T

หัวข้อ	ประเด็นที่พบ	O/T
	น้ำดิบมีปัญหา เกิดสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำบ่อยครั้ง และยาวนานขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพน้ำ เชื่อมโยงไปยังผู้ใช้น้ำบางกลุ่มที่เปราะบาง เช่น โรงพยาบาล	
Legal	- พรบ.ทรัพยากรน้ำ 2561 มาตรา 5 ตามหมวด 5 เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้น้ำ ส่งผลต่อการเรียกเก็บค่าน้ำ การใช้น้ำประเภทที่ 2	T
	- ในช่วง พรก.ฉุกเฉิน จากสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ทำให้รัฐวิสาหกิจด้านไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ต้องกำหนดมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนทุกกลุ่ม	T

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

การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ (คงเดิม)	
Vision	- เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล
Mission	- การสร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร - ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์กรอนามัยโลกด้วยการพัฒนาระบบน้ำดิบ-ผลิต-จ่ายให้มีเสถียรภาพ - พัฒนางานประปาอย่างมืออาชีพ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ปีที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1. ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
แผนงานที่ 1 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานรับผิดชอบ : ผธก.	- วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 กปน. จัดกิจกรรม Stakeholders Sustainable สานสัมพันธ์เพื่อความยั่งยืน โดยการเข้าร่วมกิจกรรมแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) การร่วมงานภายในอาคารเนกประสงค์ กปน. (2) การร่วมงานออนไลน์ ภายในงานมีการสื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานของ กปน. ที่สำคัญ โดย กปน. ได้คะแนนความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86 (ปี 2563 ความพึงพอใจ 4.182 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.64)	เป็นไปตามเป้าหมาย

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
แผนงานที่ 2 : ทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานรับผิดชอบ : ผจพ.	1. ผจพ. ได้จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เช่น Flow ขั้นตอนการดำเนินการจัดหา วิธีต่าง ๆ เผยแพร่ใน intranet ของ ผจพ.	เป็นไปตามเป้าหมาย
	2. ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ผจพ. ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด ประกอบกับการเผยแพร่ร่าง TOR ราคากลาง ประกาศประกวดราคา การพิจารณาร่าง TOR ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) และเว็บไซต์ของ กปน. โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าตรวจสอบสถานะได้ทางระบบ e-GP หรือติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ , e-mail ได้อย่างเปิดเผย	
แผนงานที่ 3 : กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร หน่วยงานรับผิดชอบ : ผสอ.	1. ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ 2564 2. จัดทำร่างแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ 2564 และประชุมคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2563 เพื่อพิจารณาร่างแผนการสื่อสารฯ ร่วมกัน 3. นำเสนอแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ 2564 ต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee) ในการประชุมครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2564 โดยคณะกรรมการฯ ได้มีมติเห็นชอบแผนการสื่อสารฯ ตามหนังสือที่ ขวก(พ) 86/2564 4. จัดส่งแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ 2564 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสื่อสารตามแผนฯ 5. ติดตามรายงานการสื่อสารตามแผนฯ เป็นประจำทุกเดือน	เป็นไปตามเป้าหมาย

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
แผนงานที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝสอ.	1. พิจารณาหัวข้อที่ต้องมีการสื่อสาร โดยนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบายที่สำคัญของ กปน. ตลอดจนผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ 2. นำผลสำรวจการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2563 ในด้านความต้องการเนื้อหาและช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของ กปน. มาใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ 3. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 และนำเสนอคณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) โดยคณะกรรมการฯ ได้มีมติเห็นชอบแผนประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 ในการประชุมครั้งที่ 5/2563 เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563 4. ดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์ ได้รับอนุมัติ	เป็นไปตามเป้าหมาย
แผนงานที่ 5 : การมีส่วนร่วมกับพันธมิตร หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝพธ.	ฝพธ. ประสานความร่วมมือกับพันธมิตรในการให้บริการโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การประชุม การโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น	เป็นไปตามเป้าหมาย
แผนงานที่ 6 : การมีส่วนร่วมกับคู่ค้า หน่วยงานรับผิดชอบ : สสพ.	จัดประชุมอบรมให้ผู้รับจ้าง/คู่ค้า ที่ได้รับการจ้าง เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจขั้นตอนการทำงานของ กปน. ในด้านงานวางท่อ งานบริการมาตร งานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และลดผลกระทบหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินงาน 46 ครั้ง (ข้อมูล ณ ไตรมาส 3)	- เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้ไม่สามารถรวมกลุ่มจัดกิจกรรมและดำเนินการได้ตามแผนงาน
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 2. การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
แผนงานที่ 1 : แผนเทคโนโลยีส่งเสริมและสนับสนุนการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝพป.	- โครงการพัฒนาต่อยอดและถ่ายทอดเทคโนโลยีระบบการนำน้ำใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ สัญญาเลขที่ กนว.22/2563 ลงวันที่ 24 ก.ค. 2563 ปัจจุบันได้ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามสัญญาวันที่ 20 เม.ย. 64 และ อยู่ระหว่างการเบิก	เป็นไปตามเป้าหมาย

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
	เงินงวดสุดท้าย - กนว.ฟพป. อยู่ระหว่างจัดเตรียมข้อมูลเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลของโครงการใน intranet ของ กปน.	
แผนงานที่ 2 : พัฒนาระบบ E-Tracking การดำเนินงานสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานรับผิดชอบ : ฟพท.	- พัฒนาระบบแล้วเสร็จ และได้ดำเนินการพัฒนาระบบเพิ่มเติม ได้แก่ 1. พัฒนาในส่วนประกาศจัดซื้อ-จัดจ้าง (ข้อมูลเดียวกับบน Internet กปน.) 2. แจ้งข่าวสาร 3. สมัครเข้าใช้งานระบบ 4. Login เข้าระบบ 5. ติดตามการเบิกจ่ายเงินของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง - ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาการพัฒนาระบบการแจ้งเตือน (Notification) และระบบ Admin	เป็นไปตามเป้าหมาย
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน		
แผนงานที่ 1 : โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) หน่วยงานรับผิดชอบ : ฟรส.	1. กปน. ได้จัดทำคู่มือรับรองฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) ประเภท อุปกรณ์ถังพักน้ำสำหรับโถส้วม เพิ่มเติม 2. ฟรส. ได้ดำเนินการเชิญชวนบริษัทผู้ผลิต/ผู้ประกอบการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ , E-mail และ Line รวมทั้งติดตามผลจากผู้ประกอบการที่ได้เชิญชวนไปแล้วในเดือนที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564) มีบริษัทฯ ที่ยื่นขอเข้าร่วมโครงการฉลากประหยัดน้ำ จำนวน 5 แห่ง และมีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. จำนวน 8 รุ่นผลิตภัณฑ์	- เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 จึงได้ดำเนินการยื่นขอจดทะเบียนต่อสำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ได้รับคำร้องการขอจดทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการตรวจรับรอง

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
	3. กปน. ได้ประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ได้แก่ สปอตโทรทัศน์ , วิทยุ , ข่าวประชาสัมพันธ์ , Facebook , Youtube คลิป : อุปกรณ์ที่มีฉลากประหยัดน้ำ ของการประปานครหลวง และ คลิป : ชาคริต ขวณคุณประหยัดน้ำ โดยเปลี่ยนมาใช้ อุปกรณ์ที่มีฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. นอกจากนี้ยังได้จัดเตรียมข้อมูล เพื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้หน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ที่ได้รับฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. ผ่านโครงการ บวร (บ้าน วัด โรงเรียน) ปี 2564	
แผนงานที่ 2 : การประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำภายในองค์กร หน่วยงานรับผิดชอบ : ผสอ.	- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ฉลากประหยัดน้ำ พร้อมเผยแพร่ภายในสำนักงานใหญ่ กปน. - ประชาสัมพันธ์ฉลากประหยัดน้ำผ่าน ข่าวประชาสัมพันธ์ฉบับที่ 2 ประจำวันที่ 15 มกราคม 2564 / ข่าวประชาสัมพันธ์ ฉบับที่ 4 ประจำวันที่ 29 มกราคม 2564 / ข่าวประชาสัมพันธ์ฉบับที่ 8 ประจำวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564	- กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัดน้ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 <u>ไม่สามารถวัดพฤติกรรมได้ชัดเจน</u>
แผนงานที่ 3 การประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำภายนอกองค์กร หน่วยงานรับผิดชอบ : ผสอ.	- เผยแพร่คลิปประชาสัมพันธ์แนะนำฉลากประหยัดน้ำ จำนวน 3 ชุด เผยแพร่ผ่าน Facebook, Twitter, Instagram, Line, Youtube และ Internet กปน. ได้แก่ - ชุด มาทำความรู้จักฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. กันเถอะ - ชุด “ฉลากประหยัดน้ำต้องเบอร์ 5” - ชุด ชาคริต ขวณคุณประหยัดน้ำ - เผยแพร่ข่าวและคลิปประชาสัมพันธ์ "ชาคริต แย้มนาม" ขวณคนไทยใช้อุปกรณ์ที่มีฉลากประหยัดน้ำของการประปานครหลวง" ผ่านเว็บไซต์ Line / เว็บไซต์ สวพ. FM91 / Facebook สวพ. FM91 / เว็บไซต์ Newdatatoday / เว็บไซต์พิมพ์ไทย / Facebook พิมพ์ไทย	-กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมประหยัดน้ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 <u>ไม่สามารถวัดพฤติกรรมได้ชัดเจน</u>

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 4. การสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร		
1. โครงการการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน แผนงานที่ 1: การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝนย.	1. ประชุมร่วมกับกรมชลประทาน เรื่อง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาน้ำดิบในลุ่มน้ำเจ้าพระยาปนเปื้อนความเค็มของการประปานครหลวง จำนวน 3 ครั้ง 2. ประชุมร่วมกับสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ เรื่อง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาน้ำดิบในลุ่มน้ำเจ้าพระยาปนเปื้อนความเค็มของการประปานครหลวง 1 ครั้ง	เป็นไปตามเป้าหมาย
แผนงานที่ 2 : แผนปรับปรุงด้านการประสานงานเชิงรุก หน่วยงานรับผิดชอบ : - คณะทำงานด้านบำรุงรักษาของสำนักงานประปาสาขา)	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกแล้ว - มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนและสื่อสารกลับไปยังผู้ร้องเรียน	เป็นไปตามเป้าหมาย
	- มีการแต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการรับผิดชอบในการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตามคำสั่งคณะทำงานด้านบำรุงรักษาของสำนักงานประปาสาขา ที่ 104/2564 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564	
2. โครงการยกระดับการบูรณาการและสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานภาครัฐ แผนงานที่ 1: การยกระดับความสัมพันธ์เชิงรุก หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝนย.	- เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2564 เข้าพบหน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทย - ประเด็นหารือ การเชื่อมโยงของแผนระหว่างกระทรวง มหาดไทยและการประปานครหลวง - ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการหารือ คือ กปน. ควรกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการรณรงค์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม - สืบหาความพึงพอใจ ประเด็นภาพรวมการดำเนินงานของ กปน. และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานของ กปน. มีคะแนนเท่ากับ 4 อยู่ในระดับดี	เป็นไปตามเป้าหมาย
แผนงานที่ 2 : การประสานงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการเพื่อยกระดับการให้บริการ หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานประปาสาขา	- สำนักงานประปาสาขาร่วมประชุมและเข้าพบสำนักงานเขต อบต. เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกเดือน	เป็นไปตามเป้าหมาย

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบต่อ		
แผนงานที่ 1: โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝรส.	1. ระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญทั้งหมดของ กปน. เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและนำมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชน – อยู่ระหว่างการจัดทำฐานข้อมูลประจำปีงบประมาณ 2564 และรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มเติม 2. ลงพื้นที่ชุมชนที่สำคัญสร้างเครือข่ายสัมพันธ์ เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของชุมชนที่สำคัญของ กปน.	เป็นไปตามเป้าหมาย
แผนงานที่ 2 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ ทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญ ปี 63 - 65) หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝรส., โรงงานผลิตน้ำ	<u>กิจกรรมที่ 1 การอบรมวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน</u> - เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระลอก 3	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระลอก 3 ส่งผลให้การจัดอบรมหลักสูตรช่างประปาเพื่ออาชีพขั้นพื้นฐาน และการจัดกิจกรรมต้องถูกเลื่อนออกไป
	ส่งผลให้การจัดอบรมหลักสูตรช่างประปาเพื่ออาชีพขั้นพื้นฐาน รุ่นที่ 1/64 ต้องถูกเลื่อนออกไปโดยกำหนดจัดอบรมอีกครั้งเมื่อสถานการณ์ดีขึ้น - ฝรส. ได้หารือ กับ ฝพป. เกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงหลักสูตร กรณีที่ไม่สามารถจัดอบรมแบบ Classroom ได้ จะเปลี่ยนไปใช้วิธีการจัดอบรมแบบ online แทน <u>กิจกรรมที่ 2 กิจกรรม CSR ประปาเพื่อประชาชน</u> - เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระลอก 3 ส่งผลให้การจัดกิจกรรม CSR ประปาเพื่อประชาชน ครั้งที่ 1/64 ต้องเลื่อนออกไปก่อน โดยจะกำหนดวันจัดกิจกรรมอีกครั้งในช่วงเดือน ก.ย. 64 โดยเลือกพื้นที่รอบโรงงานผลิตน้ำของ กปน. เป็นสถานที่จัดกิจกรรม <u>โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์</u> 1. เข้าพบหน่วยงานราชการ เพื่อสานความสัมพันธ์อันดี รวมถึงความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ และการบริหารภาวะฉุกเฉิน	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระลอก 3 ส่งผลให้การจัดอบรมหลักสูตรช่างประปาเพื่ออาชีพขั้นพื้นฐาน และการจัดกิจกรรมต้องถูกเลื่อนออกไป

การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance)		
แผนงาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยความสำเร็จ/ล้มเหลว
	2. ให้การสนับสนุนระบบประปาโรงเรียนในพื้นที่คลองประปาฝั่งตะวันตก โดยการติดตั้งเครื่องกรอง RO เพิ่มเติมจำนวน 4 โรงเรียน 3. เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาพัฒนาลำน้ำ ลำตะคอง 4. มอบน้ำยาฆ่าเชื้อ BKC Sanisol0.1% เพื่อใช้ฉีดพ่นฆ่าเชื้อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ 5. มอบน้ำดื่มบรรจุขวดป้าเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนนทบุรี ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 20 (COVID19) รอบที่ 3 - โรงงานผลิตน้ำสามแสน สื่อสารและชักชวนแผนปฏิบัติการฉุกเฉินกรณีแก๊สคลอรีนรั่วไหล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ชุมชน โดยรอบโรงงานว่า การประปานครหลวงจะมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนโดยรอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	
แผนงานที่ 3 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ (ชุมชนที่สำคัญ ปี 64) หน่วยงานรับผิดชอบ : ผรส.	กปน. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมผ่านการแสดงความต้องการความคาดหวังของชุมชนที่สำคัญ และร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน ดังนี้ <u>กิจกรรมที่ 1</u> โครงการรวมใจรักษ์น้ำ (ให้ความรู้คุณค่าของน้ำ, การประหยัดน้ำ, ถังดักไขมัน) <u>กิจกรรมที่ 2</u> โครงการระบบประปาโรงเรียน (พัฒนาระบบประปาโรงเรียน 4 แห่งต่อปี) <u>กิจกรรมที่ 3</u> โครงการ กปน. รักษาต้นน้ำ (สร้างฝาย, ปลูกป่าและพัฒนาโรงเรียน/ชุมชน)	- เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระลอก 3 ทำให้การดำเนินโครงการระบบประปาโรงเรียน ณ โรงเรียนแห่งที่ 2 และ 3 และโครงการ กปน. รักษาต้นน้ำต้องเลื่อนออกไปก่อน - พฤติกรรมของชุมชนเปลี่ยนไปจากผลสืบเนื่องของโรค Covid-19 ระบด กปน. ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและการจัดกิจกรรมในการลงพื้นที่เป็นกลุ่มย่อย

3.4 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย SWOT Analysis

สภาพแวดล้อมภายใน	Strength	Weakness
Structure	เป็นธุรกิจผูกขาดเชิงพื้นที่และการให้บริการน้ำประปาตาม พรบ.กปน. พ.ศ.2510	โครงสร้างขององค์กรมีหน่วยงานย่อยจำนวนมากทั้งในเชิงภารกิจและพื้นที่จากแผนแม่บททวนวัตรกรรมส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย มีความต้องการ/ความคาดหวังที่แตกต่างกัน
	มีการบริหารงานแบบการกระจายอำนาจ จากบนลงล่าง เช่น มีการมอบอำนาจในการจัดซื้อจัดจ้าง ตามคำสั่งการประธานครหลวงที่ 745	ยังไม่มีคณะทำงานผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม กปน. ที่มาจากทุกสายงาน
	โครงสร้างการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันครอบคลุมการสื่อสารแบบ 2 ทาง	
Strategy	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม โดยมีการให้ความเห็นต่อยุทธศาสตร์องค์กร ในเวทีวิพากษ์แผนวิสาหกิจ ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี	
	- มีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ตามมาตรฐาน ISO 26000	
	- มีแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความเชื่อมโยงกลยุทธ์ระดับองค์กร มีกระบวนการในการถ่ายทอดการนำไปสู่การปฏิบัติได้ เพื่อกระจายไปยังระดับสายงาน และไปยังระดับฝ่ายงาน และมีการติดตามผล โดยการรายงานเป็นรายไตรมาสต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	
System	- มีรูปแบบการทำงานผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการผ่าน cross functional ที่	

สภาพแวดล้อมภายใน	Strength	Weakness
	ได้รับความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงาน และการติดตามแผนงานเป็นอย่างดี บันทึก ๒๕๖๓/๒๕๖๓ เรื่องขอความอนุเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	- กปน. มีการให้บริการดึงข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การให้บริการประชาชน สามารถใช้ข้อมูลจากกรมการปกครองได้ MOU ว่าด้วยการใช้ประโยชน์ด้านข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางในราชการ ระหว่าง กรมการปกครองกับ กปน.	
	- การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับการทำงานร่วมกับคู่ค้า	
	- การประยุกต์ใช้มาตรฐาน หรือแนวทางสากลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ISO14001 ISO26000 การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน กปน. ตามแนวทาง GRI	
	- กปน. มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอก ในรูปแบบการอบรม การสัมมนาออนไลน์ การศึกษาดูงาน และอื่น ๆ เช่น หลักสูตรของ กทม. กองทัพ สถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เป็นประโยชน์ในการประสานงาน (evident เป็นหลักสูตรต่าง ๆ ที่ กปน. ส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ)	

สภาพแวดล้อมภายใน	Strength	Weakness
	- มีระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญ	
Skill	- ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหายไปกับผู้เกษียณอายุ เช่น การวางท่อ ซ่อมท่อ ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นต้น	- ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกับหัวหน้าชุมชน มักเป็นในระดับบุคคลเฉพาะตัว ซึ่งอาจสูญหายไปเมื่อพนักงานท่านนั้นเกษียณอายุและไม่มีการถ่ายทอด
	- มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ ซ่อมท่อ	
	- กปน. ได้พัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การวิเคราะห์ big data และนำความรู้ที่บุคลากรพัฒนามาใช้สนับสนุนงานด้านบริการ เช่น การนำ AI มาช่วยควบคุมงานวางท่อ เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	
Style	มีความร่วมมือในการพัฒนาองค์ความรู้ และนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกประเทศ	รูปแบบการทำงานของแต่ละสายงาน ขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละสายงาน ส่งผลให้นโยบายขาดความต่อเนื่อง
		ระบบการบริหารจัดการ ด้านการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ยังไม่สามารถต่อยอดเชิงพาณิชย์หรือสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้
Staff	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการระบบประปา	การโยกย้ายพนักงานทำให้ทักษะการทำงานบางประเภทขาดหายไป/ จำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน / คุณสมบัติของคนที่มาแทนไม่ได้ตามที่ต้องการ
Share Value	การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	
	มีค่านิยมองค์กร (QWATER); มุ่งมั่นพัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคมด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ) ที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง	

สภาพแวดล้อมภายใน	Strength	Weakness
	มีการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลที่โดดเด่น	พนักงานรอการสั่งการตามระดับบังคับบัญชา /พนักงานมีพฤติกรรมไม่ชอบแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้

สภาพแวดล้อมภายนอก	Strength	Weakness
Political	- ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล เมื่อแผนระดับ 1 (ยุทธศาสตร์ชาติ) และแผนระดับ 2 (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น) มีความชัดเจน หน่วยงานทุกกระทรวงที่ต้องรับดำเนินการจัดทำแผนระดับ 3 เพื่อให้ตอบสนองตามเป้าหมายที่กำหนดของแผนระดับ 1 และ 2 ส่งผลให้ กปน. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล	
	- รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ตามยุทธศาสตร์ชาติ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	
	นโยบายด้านดิจิทัลของรัฐบาล มุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อบริการประชาชน (citizen centric) MOU ว่าด้วยการใช้ประโยชน์ด้านข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางในราชการ ระหว่าง กรมการปกครองกับ กปน.	
	ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (กำหนดให้เป็นกฎหมาย) มีเป้าหมายในปี 2580 ลดการใช้น้ำต่อคนต่อวัน เหลือ 215 ลิตร/คน/วัน และ ให้หน่วยงานราชการทั้ง 100% ลดการใช้น้ำลงร้อยละ 10 จาก ปีฐาน 2560	
Economic		- การย้ายฐานลูกค้าอุตสาหกรรมและการปิดกิจการ เนื่องจากสถานการณ์

สภาพแวดล้อมภายนอก	Strength	Weakness
		COVID ทำให้รายได้ กปน. เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง กปน. จึงจำเป็นต้องเร่งหารายได้ที่เกี่ยวข้องรูปแบบอื่น
Social	- การเจริญเติบโตของเมือง ส่งผลให้เกิดการย้ายเข้า-ออก ของประชากรในพื้นที่	
	- พฤติกรรมสังคมเปลี่ยน ผลสืบเนื่องจากโรค Covid-19 ระบาด สังคมจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เว้นระยะห่าง มีสังคมออนไลน์มากขึ้น	- พฤติกรรมสังคมเปลี่ยน ผลสืบเนื่องจากโรค Covid-19 ระบาด สังคมจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เว้นระยะห่าง มีสังคมออนไลน์มากขึ้น
	- กระแสความใส่ใจในการอนุรักษ์น้ำ และรักษาสีน้ำของประชาชนมีสูงขึ้น	
	- ประชาชนมีความคุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการสื่อสารด้วย Social Media และมีความต้องการใช้ Application on Mobile มากขึ้น	
Technology	- เทคโนโลยี AI, Block chain และ IOT เป็นต้น อาจมีผลต่อการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
Environmental		- Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาลผิดปกติ และส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อน คุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา เกิดสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำบ่อยครั้ง และยาวนานขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพน้ำเชื่อมโยงไปยังผู้ใช้น้ำบางกลุ่มที่เปราะบาง เช่น โรงพยาบาล
Legal/Law		- พรบ.ทรัพยากรน้ำ 2561 มาตรา 5 ตามหมวด 5 เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้น้ำ ส่งผลต่อการเรียกเก็บค่าน้ำ การใช้น้ำประเภทที่ 2
		- ในช่วง พรก.ฉุกเฉิน จากสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ทำให้รัฐวิสาหกิจด้านไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ต้องกำหนดมาตรการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนทุกกลุ่ม

3.5 การกำหนดประเด็นกลยุทธ์

เพื่อให้ กปน. สามารถตอบสนองประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงได้รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้ง 13 ข้อ (ตามที่ระบุในข้อ 1.3) เพื่อนำมาจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร นอกจากนี้ ยังได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และการวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ การทบทวนสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอกองค์กร การทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ผ่านมา (Past Performance) ฯลฯ) และได้นำมาวิเคราะห์เพื่อคัดเลือก/กำหนดประเด็นกลยุทธ์ เพื่อทบทวน/จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อประกอบการจัดทำประเด็นกลยุทธ์ ได้แก่

- ◆ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม โดยมีการให้ความเห็นต่อยุทธศาสตร์องค์กร ในเวทีวิพากษ์แผนวิสาหกิจที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี
- ◆ มีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ตามมาตรฐาน ISO 26000
- ◆ การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับการทำงานร่วมกับคู่ค้า
- ◆ มีระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญ
- ◆ ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหายไปกับผู้เกษียณอายุ เช่น การวางท่อ ซ่อมท่อ ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นต้น
- ◆ ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกับหัวหน้าชุมชน มักเป็นในระดับบุคคลเฉพาะตัว ซึ่งอาจสูญหายไปได้เมื่อพนักงานท่านนั้นเกษียณอายุและไม่มีการถ่ายทอด
- ◆ มีความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ ซ่อมท่อ
- ◆ กปน. ได้พัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การวิเคราะห์ big data และนำความรู้ที่บุคลากรพัฒนามาใช้สนับสนุนงานด้านบริการ เช่น การนำ AI มาช่วยควบคุมงานวางท่อ เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ◆ มีความร่วมมือในการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกประเทศ
- ◆ ระบบการบริหารจัดการ ด้านการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม ยังไม่สามารถต่อยอดเชิงพาณิชย์หรือสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้

- ◆ มีค่านิยมองค์กร (QWATER); มุ่งมั่น พัฒนาดิน พัฒนางาน บริการสังคมด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ) ที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างทั่วถึง
- ◆ มีการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลที่โดดเด่น ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล
- ◆ รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ตามยุทธศาสตร์ชาติ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ◆ นโยบายด้านดิจิทัลของรัฐบาล มุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อบริการประชาชน (citizen centric)
- ◆ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (กำหนดให้เป็นกฎหมาย) มีเป้าหมายในปี 2580 ลดการใช้น้ำต่อคนต่อวัน เหลือ 215 ลิตร/คน/วัน และ ให้หน่วยงานราชการทั้ง 100% ลดการใช้น้ำลงร้อยละ 10 จาก ปีฐาน 2560
- ◆ การเจริญเติบโตของเมือง ส่งผลให้เกิดการย้ายเข้า-ออก ของประชากรในพื้นที่
- ◆ กระแสความใส่ใจในการอนุรักษ์น้ำ และรักษาสิ่งแวดล้อมของประชาชนมีสูงขึ้น
- ◆ เทคโนโลยี AI, Block chain และ IOT เป็นต้น อาจมีผลต่อการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ◆ Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาลผิดปกติ และส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อน คุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา เกิดสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำบ่อยครั้ง และยาวนานขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพน้ำเชื่อมโยงไปยังผู้ใช้น้ำบางกลุ่มที่เปราะบาง เช่น โรงพยาบาล
- ◆ พรบ.ทรัพยากรน้ำ 2561 มาตรา 5 ตามหมวด 5 เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้น้ำส่งผลต่อการเรียกเก็บค่าน้ำ การใช้น้ำประเภทที่ 2
- ◆ การแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำประปา เช่น การจัดหาแหล่งน้ำดิบสำรองในสถานการณ์น้ำเค็มรุกล้ำ, การร่วมมือกับหน่วยงานที่เป็นแหล่งน้ำดิบเพื่อลดต้นทุนในการผลิต เช่น อจน., การคาดการณ์ปัญหาน้ำเค็มรุกล้ำเพื่อทำแผนประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มลูกค้าได้สำรองน้ำไว้ใช้ เป็นต้น
- ◆ รักษาและเพิ่มคุณภาพน้ำประปา เช่น คุณภาพน้ำที่ดี สม่ำเสมอ การแก้ไขปัญหาน้ำเค็มรุกล้ำได้รวดเร็ว เป็นต้น
- ◆ รักษาและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการด้วยการใช้เทคโนโลยีการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว, การดำเนินงานซ่อมแซมท่อประปาที่เป็นไปตามมาตรฐาน, การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเรื่องท่อแตก เป็นต้น
- ◆ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จากนโยบายของรัฐบาล
- ◆ รัฐบาลมีนโยบายให้ กปน. มีโครงการช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมดูแลต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ตามยุทธศาสตร์ชาติ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ◆ การเจริญเติบโตของเมือง ส่งผลให้เกิดการย้ายเข้า-ออก ของประชากรในพื้นที่
- ◆ กระแสความใส่ใจในการอนุรักษ์น้ำ และรักษาสิ่งแวดล้อมของประชาชนมีสูงขึ้น

เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม กปน. จึงนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว มาวิเคราะห์เพื่อทบทวนประเด็นกลยุทธ์สำหรับการกำหนดทิศทางและกระบวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยกระดับความสัมพันธ์ สร้างความผูกพันและความภักดีระหว่าง กปน. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ประเด็นกลยุทธ์ ปี 2564-2565 (เดิม)	ประเด็นกลยุทธ์ ปี 2565-2570 (ทบทวนใหม่)
1. ยุทธศาสตร์การสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน 2. การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ 3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. การสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร 5. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ	1. ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมายเหตุ : ควบรวมกลยุทธ์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และกลยุทธ์ที่ 4 การสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร) 2. การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ หมายเหตุ : ขยายผลให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 4. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ หมายเหตุ : เพิ่มวัตถุประสงค์ฯ ให้ครอบคลุมถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญ (KM) เพื่อยกระดับทักษะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 4

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2565 -2570

จากการพิจารณาผลการทบทวนแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 5 (ปี 2563 – 2565) กรอบทิศทางการดำเนินงานขององค์กร เพื่อจัดทำแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 6 (ปี 2566-2570) ตลอดจนการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กปน. ซึ่งมีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ มีผู้ใช้น้ำประมาณ 2.46 ล้านราย ครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนกว่า 12 ล้านคน ทั้งในส่วนภูมิภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ซึ่งนับเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. ดังนั้น การตระหนักถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันที่มีอิทธิพลมากขึ้นต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงมีความจำเป็นและควรให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม โดยคำนึงถึงการสร้างและส่งมอบคุณค่าในการบริการที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกัน อีกทั้งการรับมือต่อความท้าทายที่มีความซับซ้อน การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงซึ่งล้วนต้องอาศัยกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนำไปบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแล การกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร ให้เกิดการพัฒนาองค์กร อย่างยั่งยืน จึงนำไปสู่การทบทวนและจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 – 2570 ของ กปน.

4.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์และพันธกิจ ถือเป็นกรอบใหญ่และทิศทางขององค์กรในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จและมีความสามารถเด่นชัดในการสร้างมาตรฐานกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศได้อย่างต่อเนื่อง มีผลงานที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับและสร้างผลตอบแทนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน โดยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของ กปน. ซึ่งเป็นทิศทางการดำเนินงานดังแสดงในภาพ

วิสัยทัศน์
VISION

เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา
มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล

พันธกิจ
MISSION

1. การสร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร
2. ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก ด้วยการพัฒนาระบบน้ำดิบ-ผลิต-จ่ายให้มีเสถียรภาพ
3. พัฒนางานประปามีอาชีพให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

ค่านิยม
SHARED
VALUE

มุ่งมั่น พัฒนาค่านิยม พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส
ใส่ใจคุณภาพ (QWATER)

4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
<u>ปี 2565-2570 (ทบทวนใหม่)</u> 1. ยกระดับการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมายเหตุ : ควบรวมกลยุทธ์ที่ 1 ยกระดับการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และกลยุทธ์ที่ 4 การสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร)	1. เพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ หมายเหตุ : 1. หัวข้อสื่อสาร เช่น ประเด็นสถานการณ์น้ำ คุณภาพน้ำ มีการประชุมร่วมกับกรมชลประทาน สนทช. รวมถึงหน่วยงานด้านน้ำ ประเด็นการซ่อมท่อ วางท่อ มีการสื่อสารรวมกับเจ้าของพื้นที่ เช่น กทม กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท ฯลฯ เพื่อประสานงานการซ่อมท่อวางท่อ พร้อมทำงานอื่น เพื่อลดผลกระทบกับประชาชน เป็นต้น 2. ประสิทธิภาพการสื่อสาร รวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร สถานการณ์ปัจจุบันของการดำเนินงาน ค่านิยม และธรรมาภิบาล ของ กปน. 2. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ หมายเหตุ : รวมถึงกระบวนการประสานงานในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ 3. เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของการประปานครหลวง
2. การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ	เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานจริงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายเหตุ : ขยายผลให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพของนวัตกรรมที่พัฒนาได้
3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เพื่อส่งเสริมการรู้คุณค่าการใช้น้ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายเหตุ : รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ได้รับฉลากประหยัดน้ำ และการตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เรื่องการลดการใช้น้ำ
4. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ	เพื่อรวบรวม ถ่ายทอด แบ่งปันองค์ความรู้ ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก หมายเหตุ : องค์ความรู้ที่ครอบคลุมความรู้ ความเชี่ยวชาญ (KM) กระบวนการหลักขององค์กร เพื่อยกระดับทักษะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมแผนอปรภายใน และภายนอก

นิยาม : -นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้น ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพแก่กิจการประปาหรือการประปาเชิงพาณิชย์ได้

(ที่มา : ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การให้ทุนสนับสนุน และการส่งเสริม การวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562)

-นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงบางส่วนจนสามารถพัฒนาต่อยอดคิดค้น จนเกิดสิ่งใหม่ ทั้งมิติด้านผลิตภัณฑ์ มิติบริการ มิติกระบวนการทำงาน รวมถึงมิติรูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือภารกิจใหม่ขององค์กร (Business Model) ซึ่งสิ่งใหม่ที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาคิดค้นดังกล่าวต้องสามารถสร้างคุณค่า (Value) ใหม่ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเป็นมิติทางการเงินหรือไม่ใช่ทางการเงิน

(ที่มา : คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ SE-AM)

4.3 การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 1. ยกระดับการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติ
1.เพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ	- จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย	ปี 2565-2570 - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - มากกว่าร้อยละ 50	Link : 1. แผนงาน : กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร - แผนย่อยที่ 1 : กิจกรรมการสื่อสาร - แผนย่อยที่ 2: เพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสาร
	- จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - คะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจ	ปี 2565-2570 - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	Link : 2. แผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล - CG-2.1-4 โครงการ "เยาวชน คนดี คนเก่ง
	- ระดับความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่อยู่อาศัย - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในชุมชน	ปี 2565-2570 - มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 - มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 - มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5	Link : 3. แผนแม่บทด้านลูกค้า - CB-1.2-1 โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
	- จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร - ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนเสริมสร้างและยกระดับความผูกพันองค์กร	ปี 2565-2570 - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - ช่วงคะแนน 4 – 4.5 - ร้อยละ 100	Link : 4. แผนแม่บทด้าน HR - โครงการเสริมสร้างและยกระดับความผูกพันองค์กร

2. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับการรับรู้การสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ปี 2565-2570</u> - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ ปี - มากกว่าร้อยละ 70 - เพิ่มขึ้นจากปีฐาน (ปี 2564) หน่วยงานเชิงนโยบายฯ : 4.70หน่วยงานเชิงภารกิจ : 3.80	แผนงานที่ 1 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
	- ระดับความพึงพอใจของพันธมิตร	<u>ปี 2565-2570</u> - เพิ่มขึ้นจากปีฐาน (ปี 2564 : 3.98)	แผนงานที่ 2: การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกลุ่มพันธมิตร
3. เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของการประปา นครหลวง	- ระดับความพึงพอใจ	<u>ปี 2565 - 2570</u> - ไม่น้อยกว่า 4.25	Link : - แผนแม่บทด้าน CSR แผนงาน : โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ - แผนงานย่อยที่ 1 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง - แผนงานย่อยที่ 2 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ

กลยุทธ์ 2 : การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ			
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติงาน
เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานจริงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	- จำนวนนวัตกรรม/งานวิจัยที่นำไปต่อยอดใช้จริง - จำนวนนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ปี 2565</u> - จำนวน 3 ผลงาน <u>ปี 2566-2570</u> <u>ปี 2566</u> - จำนวน 1 ผลงาน <u>ปี 2567</u> - จำนวน 1 ผลงาน <u>ปี 2568</u> - จำนวน 2 ผลงาน <u>ปี 2569</u> - จำนวน 2 ผลงาน <u>ปี 2570</u> - จำนวน 3 ผลงาน	<u>Link :</u> แผนแม่บทด้านนวัตกรรม - แผนงานโครงการ : 1.2.1 โครงการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างคุณค่า แผนแม่บทด้านนวัตกรรม - แผนงานโครงการ : 1.2.1 โครงการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างคุณค่า
กลยุทธ์ 3 : การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน			
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติงาน
เพื่อส่งเสริมการรู้คุณค่าการใช้น้ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ระดับการรับรู้เรื่องฉลากประหยัดน้ำ	<u>ปี 2565 - 2570</u> - เพิ่มขึ้นจากปีฐาน (ปีฐาน 2564 : 74.4)	<u>Link :</u> แผนงานการประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำ
	-จำนวนผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรองโดย กปน.	<u>ปี 2565 – 2570</u> - ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์/ปี	<u>Link :</u> แผนแม่บทด้าน CSR แผนงาน: โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ)

กลยุทธ์ 4 : การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ			
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนปฏิบัติงาน
เพื่อรวบรวม ถ่ายทอด แบ่งปันองค์ความรู้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก	- จำนวนองค์ความรู้ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร	ปี 2565 - จำนวน 30 องค์ความรู้	<u>Link :</u> แผนโครงการ : P6 โครงการคัดเลือกและตรวจสอบความรู้ และจัดทำแผนที่ความรู้ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	- ร้อยละของกระบวนการที่สำคัญ ที่สามารถจัดการให้เกิดองค์ความรู้	ปี 2566 - ร้อยละ 80 ปี 2567 - ร้อยละ 80 ปี 2568 - ร้อยละ 90 ปี 2569 - ร้อยละ 90 ปี 2570 ร้อยละ 100	<u>Link :</u> แผนงานด้านการจัดการความรู้ ในร่างแผนวิสาหกิจ กปน. (แผน KI -9) กลยุทธ์ขับเคลื่อนและยกระดับวัฒนธรรมการจัดการความรู้(KM Culture) ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
	- จำนวนบุคคลภายนอกที่เข้ารับการอบรม (หลักสูตรอบรมบุคคลภายนอก และ Outsource ของ กปน.)	ปี 2565 - 2570 - 800 คน/ปี	<u>Link :</u> แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานสถาบันพัฒนาวิชาการประปา โครงการ 2-1.4 จัดหลักสูตรอบรมให้กับบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปา
	-ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลการประเมินความรู้หลังการอบรมผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด	ปี 2565 - 2570 -ร้อยละ 80	<u>Link :</u> แผนการดำเนินงานภายใต้ HR Strategy Map -แผนงานที่ 1 การพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน - แผนงานที่ 3 การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มที่ให้บริการผู้ใช้น้ำเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า (Customer Experience)

	-ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลการประเมินความรู้ หลังการอบรมผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด	-ร้อยละ 90	กิจกรรม : ดำเนินการพัฒนาตามแนวทางที่ กำหนด โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิง พฤติกรรม และให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ ที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของ กระบวนการที่สำคัญขององค์กรทั้งกระบวนการ หลักและกระบวนการสนับสนุน
--	--	------------	---

4.4 การประเมินความเสี่ยง

เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้นำหลักเกณฑ์การประเมินของ กปน. โดยใช้แบบฟอร์ม Risk Universe เป็นแนวทางการประเมินความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมการวิเคราะห์ 2 มิติ ได้แก่ มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ กปน. ดังนี้

1. เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่ ดังตาราง

เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่				
ระดับการควบคุม		ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่		
		ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	กระบวนการควบคุม	การติดตาม
1	เบื้องต้น/ไม่เป็นทางการ	ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย	ไม่มีกระบวนการ/ไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน / ไม่มีการควบคุมเป็นมาตรฐาน/ไม่มีการจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน	ไม่มีการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน
2	เป็นระบบ	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	มีกระบวนการ/มีมาตรฐานที่ชัดเจน /มีการควบคุมเป็นมาตรฐาน/มีการจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน	มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ
3	บูรณาการ/ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ผลการดำเนินงานดีกว่าเป้าหมาย	มีการกำหนดเป็นมาตรฐานขององค์กรหรือเทียบเคียงกับ Best Practice	มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ โดยมีการระบุระยะเวลาการติดตามและรายงานผลที่ชัดเจน

การพิจารณาประสิทธิผลการควบคุม หากมีมุมมองใดที่มีระดับการควบคุม ต่ำกว่า 2 จะถือว่าประสิทธิผลการควบคุมไม่เพียงพอ

หมายเหตุ มาตรฐานขององค์กรหรือเทียบเคียงกับ Best Practice เช่น ISO HACCP เป็นต้น

2. คำอธิบายการใช้แบบฟอร์ม ดังตาราง

หมายเลข	รายการ	ข้อมูลที่ต้องการ
1	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง	ระบุที่มาของการระบุปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ นโยบายภาครัฐ, นโยบาย Board, Supply Chain, ตัวชี้วัดตาม PA, ปัจจัยเสี่ยงเดิม, ยุทธศาสตร์ หรือ ปัจจัยเสี่ยงสายงาน
2	ประเภท	ระบุประเภทของปัจจัยเสี่ยงจาก Strategic, Operation, Finance และ Compliance
3	ความเสี่ยง	ระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุม คือ Strategic, Operation, Finance และ Compliance
4	สาเหตุความเสี่ยง	ระบุสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง
5	การควบคุมที่มีอยู่	สรุปขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน/นโยบาย/กฎเกณฑ์ที่มีอยู่/โครงการที่สำคัญ/Action Plan เพื่อใช้ควบคุมสาเหตุความเสี่ยง
6	ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	ใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่ โดยระบุระดับ 1, 2 หรือ 3
7	กระบวนการควบคุม	
8	การติดตาม	
9	เหตุผลประกอบ	
10	ปัจจัยเสี่ยง	พิจารณาจากประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ หากมีมุมมองใดที่มีระดับการควบคุม ต่ำกว่า 2 จะถือว่าประสิทธิผลการควบคุมไม่เพียงพอ และเป็นปัจจัยเสี่ยงขององค์กร

ตารางที่ 7 การประเมินประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่

ลำดับ	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง (ความต้องการ ความคาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ประเด็นปัจจัย Risk	ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	การควบคุมที่มีอยู่	ผู้รับผิดชอบ (Control Owner)	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่			ความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่สำหรับปีงบประมาณ 2565
							ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	กระบวนการควบคุม	การติดตาม	
1	ความเสี่ยงของการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ กปน. แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ที่ 1.ยกระดับการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- เพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี	- ความทันสมัยของเทคโนโลยี - ขาดการแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยี	- การมีช่องทางที่หลากหลายเพื่อรองรับกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3	2	3	
			- กระบวนการทำงานไม่ชัดเจน	- ยังไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน - ทิศทางการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน	- มีแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3	2	3	

ลำดับ	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง (ความต้องการ ความ คาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ประเด็นปัจจัย Risk	ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	การควบคุม ที่มีอยู่	ผู้รับผิดชอบ (Control Owner)	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่			ความเสี่ยง ที่หลงเหลืออยู่ สำหรับ ปีงบประมาณ 2565
							ผลการ ดำเนินงาน เมื่อเทียบ กับ เป้าหมาย	กระบวน การ ควบคุม	การ ติดตาม	
		- เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	- ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก	- ยังไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	- มีแผนสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภายนอกและกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน	- ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	3	2	3	
		- เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของการประปาฯ ปรนครหลวง	- ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามแผนงานที่วางไว้	- เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การระบาดของโรค COVID-19 อุทกภัย ความขัดแย้งทางการเมือง เป็นต้น	- มีการปรับแผนการลงพื้นที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	2	2	2	
			- ไม่ได้รับความสนใจจากชุมชน	- กิจกรรมไม่ได้รับความสนใจ	- มีการจัดทำแผนการลงพื้นที่ชุมชน มีการสำรวจความต้องการทั้งก่อนและหลัง ในการทำกิจกรรม	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	2	2	3	

ลำดับ	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง (ความต้องการ ความ คาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ประเด็นปัจจัย Risk	ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	การควบคุม ที่มีอยู่	ผู้รับผิดชอบ (Control Owner)	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่			ความเสี่ยง ที่หลงเหลืออยู่ สำหรับ ปีงบประมาณ 2565
							ผลการ ดำเนินงาน เมื่อเทียบ กับ เป้าหมาย	กระบวน การ ควบคุม	การ ติดตาม	
	แผนแม่บทด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ที่ 2. การพัฒนานวัตกรรม เพื่อ เพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และ บริการ	- เพื่อพัฒนา นวัตกรรมที่ สามารถ นำไปใช้งาน จริงกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	- การขาดหาย ตกหล่นของ ข้อมูลจากผู้ มีส่วนได้ส่วน เสีย	- การส่งต่อข้อมูล ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีความ คลาดเคลื่อน	มีการกำหนดหัวข้อ คำถามด้าน นวัตกรรมในการ สำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย เพื่อให้ได้ข้อมูล ความต้องการที่ ชัดเจน	- ฝ่ายพัฒนา วิชาการประจำ	2	2	2	
			- นวัตกรรมไม่ ตรงกับความต้องการ	- การส่งต่อข้อมูล ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีความ คลาดเคลื่อน	มีการกำหนดหัวข้อ คำถามด้าน นวัตกรรมในการ สำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย เพื่อให้ได้ข้อมูล ความต้องการที่ ชัดเจน	- ฝ่ายพัฒนา วิชาการประจำ	2	2	2	
	แผนแม่บทด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ที่ 3 การจัดการน้ำตลอดห่วง โซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน	- เพื่อส่งเสริม การรู้คุณค่า การใช้น้ำของ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	- ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียขาด ความ ตระหนัก	- ไม่ได้เกิดผล กระทบโดยตรง ต่อผู้ใช้น้ำ - การรณรงค์เรื่อง อุปกรณ์ประหยัด น้ำไม่ทั่วถึง	- แผนประชาสัมพันธ์ เรื่องฉลาก ประหยัดน้ำ ภายในองค์กร และภายนอก องค์กร	ฝ่ายสื่อสาร องค์กร	2	2	2	

ลำดับ	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง (ความต้องการ ความ คาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ประเด็นปัจจัย Risk	ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	การควบคุม ที่มีอยู่	ผู้รับผิดชอบ (Control Owner)	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่			ความเสี่ยง ที่หลงเหลืออยู่ สำหรับ ปีงบประมาณ 2565
							ผลการ ดำเนินงาน เมื่อเทียบกับ เป้าหมาย	กระบวน การ ควบคุม	การ ติดตาม	
	แผนแม่บทด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ที่ 4 การสร้างสังคมแห่งการ แบ่งปัน ควบคู่กับการ เติบโตอย่างมีความ รับผิดชอบต่อ	- เพื่อรวบรวม ถ่ายทอด แบ่งปันองค์ ความรู้ ไปยังผู้ มีส่วนได้ส่วน เสียทั้งภายใน และภายนอก	- การอบรม ไม่เกิด ประสิทธิผล	- พนักงานไม่มี เวลาในการเข้า ร่วมอบรม - เนื้อหาอบรมไม่ ตรงกับความต้องการ - วิทยากรภายใน ยังไม่สามารถ ถ่ายทอดความรู้ ได้อย่างชัดเจน	มีกระบวนการ พัฒนาทรัพยากร บุคคล เช่น การ จัดทำ Training Need , การประเมิน ความรู้หลังการอบรม ฯลฯ	ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	2	3	3	
			- ไม่สามารถ จัดการอบรม ได้ตาม แผนงาน	- การระบาดของ โรค COVID-19	มีการปรับแผนการ อบรมเช่น เปลี่ยนเป็นรูปแบบ การอบรมออนไลน์ หรือเลื่อนการอบรม เป็นต้น และมีการ ทบทวนแผนปีละ 2 ครั้ง	ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	2	2	2	
2	ความเสี่ยงของการ ดำเนินงานและผลลัพธ์ ตามแผนไม่ตอบสนองตาม	การแก้ไข ปัญหา คุณภาพ น้ำประปา	- คุณภาพ น้ำประปาไม่ได้ มาตรฐาน	- น้ำดิบด้อย คุณภาพจากภาวะ โลกร้อน เกิด น้ำเค็มรุกกล้า	มาตรการระยะยาว ภายใต้แผนแม่บท โครงสร้างพื้นฐาน ระบบประปา	สายงานแผน และพัฒนา	2	2	2	

ลำดับ	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง (ความต้องการ ความ คาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ประเด็นปัจจัย Risk	ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	การควบคุม ที่มีอยู่	ผู้รับผิดชอบ (Control Owner)	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่			ความเสี่ยง ที่หลงเหลืออยู่ สำหรับ ปีงบประมาณ 2565
							ผลการ ดำเนินงาน เมื่อเทียบกับ เป้าหมาย	กระบวนการ การ ควบคุม	การ ติดตาม	
	ความต้องการของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (ความต้องการ ความ คาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) (โซน 4)	เช่น การจัดหา แหล่งน้ำดิบ สำรองใน สถานการณ์ น้ำเค็มรุกล้ำ, การร่วมมือกับ หน่วยงานที่ เป็นแหล่งน้ำ ดิบเพื่อลด ต้นทุนในการ ผลิต เช่น อจน., การ คาดการณ์ ปัญหาน้ำเค็ม รุกล้ำเพื่อทำ แผน ประชาสัมพันธ์ ให้แก่ลูกค้าได้ สำรองน้ำไว้ใช้ เป็นต้น (อิทธิพล 4,			<u>มาตรการระยะสั้น</u> 1. การบรรเทา ผลกระทบ - ติดตามสถานการณ์ น้ำในภาพรวม - ตั้งศูนย์อำนวยการ แก้ไขวิกฤติการณ์น้ำ เตรียมรองรับภัย แล้ง - ประสานงานกับ กรมชลประทาน - Water Hammer Operation สร้าง มวลน้ำผลักดันลิ่ม ความเค็มในแม่น้ำ พระยา 2. การบรรเทาความ เดือดร้อน - ติดตั้งจุดจ่ายน้ำ เพื่อบริการผู้ใช้น้ำ		2	2	3	

ลำดับ	ที่มาการระบุปัจจัยเสี่ยง (ความต้องการ ความ คาดหวัง/ความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	ประเด็นปัจจัย Risk	ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	การควบคุม ที่มีอยู่	ผู้รับผิดชอบ (Control Owner)	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่			ความเสี่ยง ที่หลงเหลืออยู่ สำหรับ ปีงบประมาณ 2565
							ผลการ ดำเนินงาน เมื่อเทียบกับ เป้าหมาย	กระบวนการ การ ควบคุม	การ ติดตาม	
		ผลกระทบ 3 โซน 4)			- ติดตั้งเครื่องกรอง น้ำ RO ที่สาขา เป็นต้น - สำนักงานประปา สาขาลงพื้นที่แจก น้ำดื่มให้ผู้ใช้น้ำ					

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ กปน. และ ความเสี่ยงของการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จึงไม่ถูกนำไปจัดทำเป็นแผนบริหารเสี่ยง แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามแผนงานภายใต้แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ตลอดจนแผนปฏิบัติงานประจำปีได้มีการประเมินความเสี่ยงและควบคุมภายใน ในกระบวนการที่สำคัญ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย

4.5 แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2565-2570

กปน. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ภายใต้แผนวิสาหกิจจำนวน 4 ด้าน ครอบคลุมทุกมิติการพัฒนาองค์กร พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อรองรับยุทธศาสตร์จำนวน 10 วัตถุประสงค์สำหรับยุทธศาสตร์ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 5 (SO-5): การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับประเด็นกลยุทธ์ที่ได้ทบทวนใหม่ใน ปี 2565-2570

มุมมอง	ประเด็นกลยุทธ์ ปี 2565-2570 (ทบทวนใหม่)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	- ยกระดับการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมายเหตุ : ควบรวมกลยุทธ์ที่ 1 ยกระดับการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และกลยุทธ์ที่ 4 การสร้างความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร) - การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ หมายเหตุ : ขยายผลให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน - การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ หมายเหตุ : เพิ่มวัตถุประสงค์ฯ ให้ครอบคลุมถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญ (KM) เพื่อยกระดับทักษะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)
1. ยกระดับการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. เพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ	แผนงานที่ 1 กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร แผนย่อยที่ 1 : กิจกรรมการสื่อสาร แผนย่อยที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร	(SO-5) การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล
		แผนงานที่ 2 แผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล :	

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)
		โครงการ"เยาวชน คนดี คนเก่ง" แผนงานที่ 3 แผนแม่บทด้านลูกค้า : โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า แผนงานที่ 4 แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล : โครงการเสริมสร้างและยกระดับความผูกพันองค์กร	
	2. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	แผนงานที่ 1 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ แผนงานที่ 2 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกลุ่มพันธมิตร	(SO-5) การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล
	3. เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของการประปานครหลวง	แผนงานที่ 1 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม : โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ - แผนย่อยที่ 1 แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง - แผนย่อยที่ 2 แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลอง	(SO-5) การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ กปน. (แผนวิสาหกิจ กปน.)
		ประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ	
2. การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ	- เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้งานจริงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	แผนงานที่ 1 แผนแม่บทด้านนวัตกรรม : โครงการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างคุณค่า	(SO-5) การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล
3. การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	- เพื่อส่งเสริมการรู้คุณค่าการใช้น้ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงานที่ 1 แผนงานการประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำ แผนงานที่ 2 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม : โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ)	(SO-5) การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล
4. การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	- เพื่อรวบรวม ถ่ายทอด แบ่งปันองค์ความรู้ ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก	แผนงานที่ 1 โครงการคัดเลือกและตรวจสอบความรู้ และจัดทำแผนที่ความรู้ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปี 2565) ปี 2566 – 2570 ปรับเป็นแผนงานด้านการจัดการความรู้ ในร่างแผนวิสาหกิจ กปน. (แผน KI - 9) กลยุทธ์ขับเคลื่อนและยกระดับวัฒนธรรมการจัดการความรู้ (KM	SO-5) การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	แผนงาน	ความเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ กปน. (แผน วิสาหกิจ กปน.)
		Culture) ให้เกิดขึ้นทั่วทั้ง องค์กร	
		แผนงานที่ 2 แผน ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน สถาบันพัฒนาวิชาการ ประจำปี : โครงการจัด หลักสูตรอบรมให้กับ บุคลากรภายนอกที่ เกี่ยวข้องกับกิจการประจำปี	
		แผนงานที่ 3 แผนการ ดำเนินงานภายใต้ HR Strategy Map -แผนย่อยที่ 1 การพัฒนา บุคลากรเพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพในการทำงาน - แผนย่อยที่ 2 การพัฒนา บุคลากรในกลุ่มที่ ให้บริการผู้ใช้น้ำเพื่อสร้าง ประสบการณ์ที่ดีให้แก่ ลูกค้า (Customer Experience) (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร บุคคล)	

4.6 แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2565- 2570

กปน. ได้ทบทวนและกำหนดแผนการสร้างสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2570 โดยมีการระบุกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งกำหนดระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1. ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง : หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ลูกค้า พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน สื่อมวลชน ชุมชนและสังคม คู่ค้า พันธมิตร และนักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / การเจรจา / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ

วิธีการ (method) : จัดหมาย / ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / การนำเสนอต่อสาธารณะ / การประชุมร่วมกัน Website / Social Media / การรับ Feedback ทาง On-line / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมโครงการ / เจจาร่วมกับพันธมิตรภาคเอกชน / แบบสอบถาม / การ Lobby / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / ร่วมดำเนินธุรกิจ

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์ที่ 1: เพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ (4 แผนงาน) 1. แผนงานที่ 1 : กระบวนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร แผนย่อยที่ 1 : กิจกรรมการสื่อสาร ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล วิธีการ (method) : การนำเสนอต่อสาธารณะ / การประชุมร่วมกัน / Website / Social Media	ตัวชี้วัด : - จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย : ปี 2565-2570 - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - มากกว่าร้อยละ 50	1. ทบทวนและสรุปหัวข้อที่ต้องมีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยพิจารณาถึงความต้องการในการรับรู้ข้อมูลและข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร 2. กำหนดแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดวิธี/ช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับสาร ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด/เป้าหมาย Process KPI ของกระบวนการสื่อสาร และผู้รับผิดชอบในการส่งสาร	-	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
		3. เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเพื่ออนุมัติแผนการสื่อสาร (รวมงบประมาณ) 4. ดำเนินการสื่อสารตามแผนที่ได้รับการอนุมัติ 5. ติดตามประสิทธิผลและประสิทธิภาพ		
แผนย่อยที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสาร ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา วิธีการ (method) : การนำเสนอต่อสาธารณะ / การประชุมร่วมกัน / Website / Social Media / การรับ Feedback ทาง On-line	ตัวชี้วัด : - จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - มากกว่าร้อยละ 50	1. ทบทวนและสรุปหัวข้อที่ต้องการสื่อสาร 2. พิจารณาความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ ข้อมูลขนาดและแนวท่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบบริการ Mobile Application บริการ DigitalService E-Tracking วิธีตรวจสอบคุณภาพน้ำแต่ละพื้นที่ผ่านระบบออนไลน์ วิธีคำนวณค่าน้ำทาง Website 3. จัดทำแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ Social Network 4. ดำเนินการตามแผนการสื่อสาร	-	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร
2. แผนงานที่ 2 แผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล : โครงการ"เยาวชนคนดี คนเก่ง" ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / ร่วมมือ	ตัวชี้วัด : - จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - คะแนนประเมินความรู้ความเข้าใจ	1. การคัดเลือกหน่วยงานเพื่อเข้าร่วมโครงการ 2. การจัดกิจกรรม 3. การประเมินผลโครงการและจัดทำรายงานผล	200,000.-	- ฝ่ายธรรมาภิบาล

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
วิธีการ (method): จดหมาย / ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / การนำเสนอต่อสาธารณะ / การประชุมร่วมกัน / ร่วมโครงการ	เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80			
3. แผนงานที่ 3 แผนแม่บทด้านลูกค้า: โครงการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ระดับการเข้าร่วม (level): การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / การเจรจา / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method): ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / รายงาน และ Website / การนำเสนอต่อสาธารณะ / การประชุมร่วมกัน / เปรียบเทียบร่วมกับพันธมิตรภาคเอกชน	ตัวชี้วัด : - ระดับความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่อยู่อาศัย - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในชุมชน เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 - มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 - มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5	1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ 2. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า 3. จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 4. ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 5. จัดทำข้อมูลสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	-	- ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (เดิมกำหนดเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ แต่คำสั่ง กปน.ที่ 464/2564 ได้มอบให้ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบภารกิจด้านการวางแผนและพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านการตลาดและลูกค้า)
4. แผนงานที่ 4 แผนแม่บทด้านทรัพยากรบุคคล: โครงการเสริมสร้างและยกระดับความผูกพันองค์กร ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method) : Websites / ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / การประชุม และการนำเสนอต่อสาธารณะ / Social Media / การรับ Feedback ทาง On-line /	ตัวชี้วัด : - จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับความพึงพอใจของบุคลากร - ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนเสริมสร้างและยกระดับความผูกพันองค์กร	1. กำหนด/ทบทวนปัจจัยความผูกพัน/ความพึงพอใจ และทบทวนกระบวนการ ได้แก่ การทบทวนสอบสวนปัจจัยนำเข้า ทบทวนตัวชี้วัดที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงกลุ่มบุคลากรเป้าหมายในมิติต่าง ๆ 2. การสำรวจความผูกพันและพึงพอใจของบุคลากร ได้แก่ การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ออกแบบจัดทำแบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม สื่อสารให้บุคลากรเกิดความ	2,500,000.-	ฝ่ายสวัสดิการและกิจการสัมพันธ์

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แบบสอบถาม / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมโครงการ	เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - ช่วงคะแนน 4 – 4.5 - ร้อยละ 100	ตระหนักก่อนการสำรวจ และดำเนินการสำรวจผ่านช่องทางที่เหมาะสม 3.การวิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจความผูกพันฯ เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพัน/พึงพอใจและความต้องการความคาดหวังของบุคลากร กปน. แต่ละกลุ่มในมิติต่าง ๆ 4. จัดทำแผนเสริมสร้างความผูกพัน 5.ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดด้านความผูกพันและความพึงพอใจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และจัดทำรายงานนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดที่เกี่ยวข้อง		
วัตถุประสงค์ที่ 2: เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ (2 แผนงาน) แผนงานที่ 1 การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method) : จดหมาย / Websites / การ Lobby / การประชุม / Social Media / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมโครงการ	ตัวชี้วัด - จำนวนครั้งของการมีส่วนร่วม - ระดับการรับรู้การสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ ปี - มากกว่าร้อยละ 70 - เพิ่มขึ้นจากปีฐาน (ปี 2564) หน่วยงานเชิงนโยบายฯ : 4.70 หน่วยงานเชิงภารกิจ : 3.80	1. เชิญหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจเข้าร่วมการประชุมจัดทำกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ กปน. 2. ยกระดับการบูรณาการและสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานภาครัฐ 2.1 กำหนดผู้บริหาร กปน.รับผิดชอบหลักแต่ละหน่วยงานสำคัญ (Agent) 2.2 กำหนดประเด็นหารือและแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน พร้อมจัดทำปฏิทินเข้าพบระหว่างผู้บริหาร กปน.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 2.3 เข้าพบกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ตามปฏิทินและ Agenda ที่กำหนด	-	- ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ - ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม - ฝ่ายบริหารโครงการ - ฝ่ายออกแบบระบบจ่ายน้ำ - ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 1 - ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 2 - สำนักงานประชาสัมพันธ์

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 2: การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกลุ่มพันธมิตร ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การให้ข้อมูล / การเจรจา / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method) : จดหมาย / การนำเสนอต่อสาธารณะ / การประชุมร่วมกัน / เกรจาร่วมกับพันธมิตรภาคเอกชน / แบบสอบถาม / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกละเลย / การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมดำเนินธุรกิจ	ตัวชี้วัด - ระดับความพึงพอใจของพันธมิตร เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - เพิ่มขึ้นจากปีฐาน (ปี 2564 : 3.98)	1. ประสานงานกับพันธมิตรเพื่อรับฟังความคิดเห็นและสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 2. เก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อสื่อสารของพันธมิตรในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับชำระค่าน้ำประปาผ่านตัวแทนรับชำระเงิน 3. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับพันธมิตร		- ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ (เดิมกำหนดเป็นฝ่ายพัฒนาธุรกิจ แต่คำสั่ง กปน.ที่ 464/2564 ไดโอนภารกิจจากกองวิเคราะห์การลงทุนธุรกิจและการตลาด ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มาให้กองประสานงานธุรกิจ)
วัตถุประสงค์ที่ 3: เพื่อพัฒนาชุมชนที่สำคัญของการประปานครหลวง (2 แผนงานย่อย) แผนงานที่ 1 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม : โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ - แผนงานย่อยที่ 1 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง - แผนงานย่อยที่ 2 : แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ	ตัวชี้วัด : - ระดับความพึงพอใจ เป้าหมาย : <u>ปี 2565-2570</u> - ไม่น้อยกว่า 4.25	1 ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญของ กปน. 2 ระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญทั้งหมดของ กปน. เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน และนำมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชน 3 ลงพื้นที่ชุมชนที่สำคัญสร้างเครือข่ายสัมพันธ์เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน พร้อมสอบถามความต้องการความคาดหวังของชุมชนที่สำคัญ 4. ร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนด/ทบทวนแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ ที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES)	9,000,000.-	-ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method) : จดหมาย / ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / ผ่าน Social Media / การประชุมร่วมกัน / แบบสอบถาม / Focus group / การรับ Feedback ทาง On-line / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / การประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมโครงการ		5.ดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ		

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 2 การพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง : หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ลูกค้า พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน สื่อมวลชน คู่ค้า พันธมิตร และ นักเคลื่อนไหว/ องค์กร
อิสระ / ภาควิชาสังคม/นักวิชาการ

ระดับการเข้าร่วม (level): การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / การเจรจา / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ

วิธีการ (method): รายงานจากหน่วยงานอื่นที่มีบทสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย / ผ่าน Social Media / รายงาน และสื่อสารผ่าน Website / ประชุม
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / ร่วมโครงการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนแม่บทด้านนวัตกรรม - โครงการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างคุณค่า ระดับการเข้าร่วม (level): การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method): รายงานจากหน่วยงานอื่นที่มีบทสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย / ผ่าน Social Media / รายงาน และสื่อสารผ่าน Website / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / ร่วมโครงการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย	ปี 2565 ตัวชี้วัด : - จำนวนนวัตกรรม/งานวิจัยที่นำไปต่อยอดใช้จริง เป้าหมาย : - จำนวน 3 ผลงาน ปี 2566-2570 - จำนวนนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 จำนวน 1 ผลงาน ปี 2567 จำนวน 1 ผลงาน ปี 2568 จำนวน 2 ผลงาน	1. คัดเลือกข้อเสนอโครงการ/ความคิดสร้างสรรค์ (Ideate) และสร้างประโยชน์ต่อสังคมจากการให้ทุนสนับสนุน/โครงการ 1 ฝ่าย/โครงการประกวด/Boot Camp/อบรม/ศึกษาดูงาน 2. ทดลอง/วิจัย และพัฒนาต้นแบบนวัตกรรม (Prototype) ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมจากการบูรณาการองค์ความรู้จากฐานข้อมูลคลังความรู้นวัตกรรมด้านประปา 3. คัดเลือกนวัตกรรมต้นแบบ เพื่อนำไปขยายผลการใช้งาน (Incubation) 4. ประเมินผลการทดลองใช้งานนวัตกรรม พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการนำนวัตกรรมไปใช้งานจริง (Implementation) หากนวัตกรรมผ่านการทดสอบการใช้งาน 5. ติดตามการดำเนินงานของโครงการ/ผลงานนวัตกรรม ตามแผนการพัฒนานวัตกรรม เพื่อ	10,000,000.-	- ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
	<u>ปี 2569</u> จำนวน 2 ผลงาน <u>ปี 2570</u> จำนวน 3 ผลงาน	ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องตาม ขั้นตอน PDCA		

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 3 การจัดการน้ำตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง : หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ลูกค้า พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน สื่อมวลชน ชุมชนและสังคม คู่ค้า พันธมิตร และ นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / การเจรจา / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ

วิธีการ (method): จดหมาย / สื่อต่างๆ / Websites / ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / ผ่าน Social Media / เจรจรร่วมกับพันธมิตรภาคเอกชน / แบบสอบถาม / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / ร่วมโครงการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / ดำเนินโครงการร่วมกัน

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 แผนงาน การประชาสัมพันธ์เรื่องฉลากประหยัดน้ำ ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา วิธีการ (method): สื่อต่างๆ / Websites / แบบสอบถาม	ตัวชี้วัด : - ระดับการรับรู้เรื่องฉลากประหยัดน้ำ เป้าหมาย : ปี 2565 - 2570 - เพิ่มขึ้นจากปีฐาน (ปีฐาน 2564 : 74.4)	-ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับฉลากประหยัดน้ำ ไปยังกลุ่มเป้าหมายภายใน/ภายนอกองค์กร ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	-	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร
แผนงานที่ 2 แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม : โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัด (ฉลากประหยัดน้ำ) ระดับการเข้าร่วม (level) : ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก / การติดตาม / สนับสนุน / การเจรจา / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ	ตัวชี้วัด : -จำนวนผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรองโดย กปน. เป้าหมาย : ปี 2565 - 2570 - ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์	1. เชิญชวนให้บริษัทผู้ผลิต นำผลิตภัณฑ์มายื่นขอการรับรองฉลากประหยัดน้ำของ กปน. เพื่อเพิ่มจำนวนรุ่นผลิตภัณฑ์ที่ได้ ฉลากประหยัดน้ำ 2. เชิญชวนให้หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการที่พัฒนาสิ่งทอสิ่งพิมพ์ทั้งประเภทที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย ใช้หรือเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ หรืออุปกรณ์ที่ได้รับฉลาก	3,000,000.-	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม - ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศภูมิศาสตร์ - สายงานบริการ(ด้านตะวันออก)

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
วิธีการ (method): จัดหมาย / ติดตามผ่านสื่อต่างๆ / ผ่าน Social Media / เจจาร่วมกับพันธมิตรภาคเอกชน / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย / ร่วมโครงการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย		ประหยัดน้ำ กปน. โดยมีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกัน 3. ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน		- สายงานบริการ(ด้านตะวันตก)

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 4 การสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง : หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ลูกค้า พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน สื่อมวลชน ชุมชนและสังคม คู่ค้า พันธมิตร และนักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

ระดับการเข้าร่วม (level) : การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ

วิธีการ (method): การติดตามผ่านสื่อต่าง ๆ / ผ่าน Social Media / จดหมาย / การนำเสนอต่อสาธารณะ / การให้ข้อมูลผ่านวารสาร / แบบสอบถาม / การรับ Feedback ทาง On-line / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / มีส่วนร่วมผ่านวิธีออนไลน์ / ร่วมโครงการ

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 โครงการคัดเลือกและตรวจสอบความรู้ และจัดทำแผนที่ความรู้ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปี 2565) ระดับการเข้าร่วม (level) : การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method): การติดตามผ่านสื่อต่าง ๆ / ผ่าน Social Media / การนำเสนอต่อสาธารณะ / ประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถูกเลือก / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมโครงการ	<u>ปี 2565</u> <u>ตัวชี้วัด :</u> - จำนวนองค์ความรู้ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร <u>เป้าหมาย :</u> - จำนวน 30 องค์ความรู้	1. ตรวจสอบ กระบวนการที่สำคัญในแผนที่ความรู้ 2. ทหาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนในการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกิดขึ้น 3. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องกระบวนการจัดการความรู้ และให้ทุกหน่วยงานจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบ KM Portal 4. รวบรวม คัดเลือก และตรวจสอบองค์ความรู้ระดับองค์กรจากแต่ละสายงาน 5. สรุปผลการรวบรวมองค์ความรู้ และคัดเลือกองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในระบบ KM Portal ที่สนับสนุนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์ ของ กปน.	1,000,000.-	- ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
ปี 2566-2570 ปรับเป็น แผนงานด้านการจัดการความรู้ ในร่างแผนวิสาหกิจ กปน. (แผน KI -9) กลยุทธ์ขับเคลื่อนและยกระดับวัฒนธรรมการจัดการความรู้(KM Culture) ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ระดับการเข้าร่วม (level): การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / ร่วมมือ วิธีการ (method): การนำเสนอต่อสาธารณะ / การให้ข้อมูลผ่านวารสาร / แบบสอบถาม / ร่วมโครงการ	ปี 2566-2570 ตัวชี้วัด : - ร้อยละของกระบวนการที่สำคัญที่สามารถจัดการให้เกิดองค์ความรู้ เป้าหมาย ปี 2566 ร้อยละ 80 ปี 2567 ร้อยละ 80 ปี 2568 ร้อยละ 90 ปี 2569 ร้อยละ 90 ปี 2570 ร้อยละ 100	1. ถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ของผู้บริหารและบุคลากร 2. สื่อสารด้านการจัดการความรู้ และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่นำไปสู่วัฒนธรรมการจัดการความรู้ 3. สำรวจระดับวัฒนธรรมด้านการจัดการความรู้ของ กปน.		
แผนงานที่ 2 แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานสถาบันพัฒนาวิชาการประปา : โครงการจัดหลักสูตรอบรมให้กับบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปา ระดับการเข้าร่วม (level): การติดตาม / สนับสนุน / การให้ข้อมูล / ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method): การติดตามผ่านสื่อต่าง ๆ / ผ่าน Social Media / จดหมาย / แบบสอบถาม / กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ / ร่วมโครงการ	ปี 2565 - 2570 ตัวชี้วัด : - จำนวนบุคคลภายนอกที่เข้ารับการอบรม (หลักสูตรอบรม บุคคลภายนอก และ Outsource ของ กปน.) เป้าหมาย - 800 คน/ปี	1. วิเคราะห์และคัดเลือกหลักสูตรอบรมให้กับบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปา 2. เสนอขออนุมัติจัดหลักสูตรอบรมให้กับบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปา 3. ประชาสัมพันธ์หลักสูตรอบรมให้กับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง 4. ดำเนินการจัดหลักสูตรอบรมให้กับบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปา 5. จัดทำรายงานสรุปและวิเคราะห์ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม	2,800,000.- (งบค่าฝึกอบรมบุคลากรภายนอก) 500,000.- (งบค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยงเดินทาง)	- ฝ่ายนวัตกรรมการองค์กร

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
แผนงานที่ 3 แผนการดำเนินงานภายใต้ HR Strategy Map -แผนย่อยที่ 1 การพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน	ปี 2565 - 2570 ตัวชี้วัด : -ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลการประเมินความรู้หลังการอบรมผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด เป้าหมาย : -ร้อยละ 80	- ดำเนินการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนด โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม และให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญขององค์กรทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	-	-ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- แผนย่อยที่ 2 การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มที่ให้บริการผู้ใช้น้ำเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า (Customer Experience) ระดับการเข้าร่วม (level) : ให้คำปรึกษา / มีส่วนร่วม / ร่วมมือ วิธีการ (method): การรับ Feedback ทาง On-line / มีส่วนร่วมผ่านวิธีออนไลน์ / ร่วมโครงการ	ปี 2565 - 2570 ตัวชี้วัด ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลการประเมินความรู้หลังการอบรมผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด เป้าหมาย : -ร้อยละ 90	- ดำเนินการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนด โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม และให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญขององค์กรทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		

บทที่ 5

การขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

5.1 แนวทางการขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

การจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยึดหลักการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยการระดมสมองจากผู้บริหาร และพนักงานจากทุกสายงานที่เป็นหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) และนำมาผ่านกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ ทบทวน และกำหนดเป็นแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม และเพื่อลดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง จึงได้ขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติ โดยการถ่ายทอดแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แต่ละ สายงาน/ฝ่าย รับผิดชอบ และสื่อสารให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับรู้และเข้าใจ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจ การรับรู้และเข้าใจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ยังได้ติดตาม รายงานและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และนำมาวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำแผน และการจัดสรรทรัพยากรในปีถัดไป

การถ่ายทอด แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี2565 – 2570 ได้เชื่อมโยงกับการดำเนินงานตามกระบวนการดำเนินงาน (Work Process) ของ กปน. ผ่านแผนแม่บทด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการผลักดันผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการได้สื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับรู้และเข้าใจ

การติดตามผล เป็นกระบวนการกำกับการปฏิบัติงานของแผนงานภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา และทรัพยากรที่ได้รับจัดสรร โดยมี กระบวนการติดตามผลอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแต่ละแผนงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเพื่อให้สามารถบรรลุตามกลยุทธ์/เป้าหมายของแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้กำหนดไว้

การประเมินผล (ตามแนวทาง PDCA) เป็นกระบวนการในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่กำหนด และกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน โดยมีการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไข/ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ และเป็นการประเมินผลกระทบทั้งทางตรง/ทางอ้อม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงแผนงาน/กิจกรรมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กปน. ได้มีการทบทวนกระบวนการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนในรูปแบบดิจิทัล ด้วยระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางธุรกิจ (e-Project) เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ และหากพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน สามารถพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับ

สถานการณ์ปัจจุบันได้ทันทั่วถึง โดยได้กำหนดให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรอบระยะเวลาการติดตามและประเมินผล ดังนี้

- ระยะเวลาตามไตรมาส โดยพิจารณาผลการดำเนินงานรายแผนงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผนงานต่าง ๆ ซึ่งมีการระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน หากพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานสามารถทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์

- ระยะสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของแผน และนำมาวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบการพิจารณาทบทวน/จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีถัดไป

โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee) คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และคณะกรรมการ กปน. ตามลำดับ

แนวทางการติดตามและประเมินผลข้างต้น ทำให้ กปน. มีขอบเขต รอบระยะเวลา และกรอบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน สามารถประสาน เร่งรัด และดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. ได้กำหนดแนวทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ รับทราบรายละเอียดของแผนและโครงการสำคัญต่าง ๆ ผ่านการให้ข้อคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) และช่องทางอื่น ๆ เช่น กล่องข้อความ (Inbox) ของ Facebook Fanpage หลักของ กปน. เว็บไซต์หลักของ กปน. Email : mwa.co.th , Cell center 1125 นอกจากนี้ ยังมีเวทีให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อวิพากษ์แผนวิสาหกิจ กปน. พร้อมแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี โดยมีหน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการรวบรวมประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนแผนงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปน. ให้มากยิ่งขึ้น

5.3 การเชื่อมโยงกับกรอบในการกำกับดูแล (Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร

กปน. มีการนำเสียงของผู้มีส่วนได้เสียมาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานด้าน Governance และ กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) โดยพิจารณาจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาจาก ช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรเปิดไว้ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือข้อร้องเรียน ทั้งในเรื่องความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือ ความไม่โปร่งใสในการทำงาน โดยกำหนดให้มีการหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารระดับสูง และสายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระดับเฉพาะหน้า รวมถึงทบทวนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีที่ถ่ายทอดลงในแต่ละสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับฝ่ายที่

เกี่ยวข้อง ในกรณีจำเป็นผู้บริหารระดับสูงจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นในประเด็นที่กังวลด้วย

5.4 การจัดสรรทรัพยากร

กปน. ให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ กปน. รวมทั้งแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีทรัพยากรที่เพียงพอ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายที่กำหนด และในปีงบประมาณ 2564 กปน. ได้ทบทวนหลักเกณฑ์และแบบฟอร์มการจัดสรรทรัพยากร พร้อมทั้งได้สื่อสาร ถ่ายทอด ให้กับหน่วยงานที่จัดทำแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ตามกระบวนการจัดทำแผนวิสาหกิจ ของ กปน. และให้หน่วยงานนำไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งแผนปฏิบัติงานภายใต้แผนแม่บท ปีงบประมาณ 2565 โดยกระบวนการจัดสรรทรัพยากร ของ กปน. มีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดให้แต่ละสายงานร่วมกันจัดทำร่างแผนงาน/โครงการภายใต้แผนปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ กปน. โดยพิจารณากำหนดกิจกรรม ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินงาน วงเงินงบประมาณ พร้อมกับประเมินความเสี่ยงต่อการบรรลุผลสำเร็จ โดยผ่านกระบวนการทบทวนยุทธศาสตร์ที่ได้นำแผนด้าน HR และ IT เข้ามาร่วมพิจารณาด้วยแล้ว เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสมดุลทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรมีความสมดุลและเหมาะสมสำหรับการขับเคลื่อนการดำเนินงานในทุกมิติ
2. นำส่งแผนงาน/โครงการ พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ถึงฝ่ายงบประมาณเพื่อสอบทานวงเงินงบประมาณ และนำเสนอคณะทำงานกลั่นกรองงบประมาณฯ พิจารณาลำดับความสำคัญ แผนงาน/โครงการเพื่อจัดสรรงบประมาณในเดือนกรกฎาคมของทุกปี
3. คณะทำงานการจัดสรรทรัพยากรสำหรับแผนงานที่สำคัญของ กปน. จะเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน รวมทั้งกลั่นกรองการจัดสรรทรัพยากรและจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน เพื่อจัดสรรให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินการ และสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กปน. และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนวิสาหกิจ/แผนแม่บทนำไปจัดสรรทรัพยากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
4. การจัดทำงบประมาณในแต่ละปี เป็นการจัดทำงบประมาณล่วงหน้าตามกรอบกำหนดเวลาการเสนองบประมาณประจำปี ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจมากยิ่งขึ้นว่าในการจัดสรรทรัพยากรของ กปน. จะสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอและสมดุล กปน. จึงมีการทบทวนก่อนเริ่มปีงบประมาณ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้นำหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากร ของ กปน. มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดมีประสิทธิผล โดยมีการระบุไว้ในกระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนแผนได้อย่างเป็นระบบและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(หมายเหตุ อ้างอิงจาก กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของการประปานครหลวง)

5.5 การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน

กปน. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปน. ต่อสาธารณชน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ เช่น Facebook, Website ของ กปน. รวมถึงรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำ นอกจากนี้ ยังรวบรวมประเด็นความต้องการความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่ดำเนินการมาสื่อสารด้วย และได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการสร้างสัมพันธ์ระหว่าง กปน. และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกระบวนการการรายงานผลการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.6 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. มีการระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี และยังมีการนำปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และบริหารจัดการให้เกิดความเสี่ยงต่ำที่สุด

5.7 การปรับปรุงกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะได้ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างครอบคลุมทั้งระดับการกำกับดูแล

องค์กร ระดับกลยุทธ์ และระดับการดำเนินงาน และเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นว่ากลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้มีการพิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) จึงได้ปรับปรุงกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 มาเป็นแนวทางการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

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

2. การดำเนินงานตามกระบวนการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 2.1 การวางแผน : จัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น การกำหนดการเข้าร่วมและวิธีการ จัดทำร่างแผนการเข้าร่วม และกำหนดตัวชี้วัด

- 2.2 การเตรียมการ : จัดเตรียมทรัพยากร บุคลากร รวมทั้งชี้แจงและจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- 2.3 การนำไปปฏิบัติ : สร้างแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน และสื่อสารผลการดำเนินงานตามแผนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการในขั้นตอนที่ 2.1, 2.2 และ 2.3 ในขั้นตอนการสร้างแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (ProcessOwner) ทุกสายงาน ร่วมกันดำเนินการผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) และสื่อสารให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (Owner) นำไปดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน และสื่อสารผลการดำเนินงานตามแผนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ
- 2.4 การทบทวน/ปรับปรุง : ติดตามและประเมินผลการมีส่วนร่วม/การดำเนินงานตามแผน เพื่อเรียนรู้และปรับปรุงโดยนำผลการประเมินรายงานสถานะการดำเนินงานของกปน. ในประเด็นสำคัญ และผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ปีที่ผ่านมา (Past Performance) มาพิจารณาทบทวนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. การปรับปรุงและบูรณาการ โดยนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามกระบวนการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาพิจารณาปรับปรุงการกำกับดูแล กลยุทธ์ และการดำเนินงาน

การขับเคลื่อนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติข้างต้นต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารและบุคลากรจากทุกระดับ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนให้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จนเกิดความผูกพันกับองค์กร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแรงผลักดันและสนับสนุนองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ภาคผนวก

กระบวนการจัดทำ Stakeholder Profile

ปัจจัยนำเข้า	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	
- ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม ปีที่ n-1 - ประเด็นที่ได้รับจากช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสำรวจ , การประชุม/การปฏิบัติงาน/การเข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน , ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ , สื่อสังคมออนไลน์ ปีที่ n - ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีที่ n-1 หมายเหตุ ปีที่ n หมายถึง ปีงบประมาณปัจจุบัน	1. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน เพื่อดำเนินการ - วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. - ชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ กปน. สามารถชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องให้ความสำคัญเข้าร่วม (Engagement) ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์อย่างเหมาะสม - กำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. - จัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวบรวมประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และสรุปช่องว่าง (Gaps) สำหรับกำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม นำสู่การปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 2. นำเสนอคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกิจกรรมเพื่อสังคม (CG&CSR) พิจารณาวัดวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เห็นชอบ N ปรับปรุง Y ทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ Y 3. นำเสนอคณะกรรมการ กปน. พิจารณาวัดวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เห็นชอบ N ปรับปรุง Y ทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ กปน. Y 4. สื่อสารไปยังผู้บริหารและพนักงานทุกส่วนงาน รวมถึงหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้องรับทราบ 5. แจ้งให้ Stakeholder Owner ทบทวน/ปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ Stakeholder Profile ให้เป็นปัจจุบัน	- ข้อมูลสำคัญที่มีผลต่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของ กปน. เช่น ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง นโยบาย ผลการดำเนินงาน เป็นต้น - มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ - มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบผลการทบทวน Stakeholder ของ กปน. ปีที่ n - ผลการจัดเก็บ/ปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ Stakeholder Profile ที่ครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน	-ผู้บริหารพนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. - ผรส. - ผรส. - ผรส. - ฝสอ. - Stakeholder Owner - ผรส.	เม.ย. ถึง มิ.ย. ก.ค. ถึง ส.ค. ก.ค. ถึง ส.ค. ส.ค. ถึง ก.ย. ก.ย.	ปีที่ n

กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยนำเข้า	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	
- รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา ปีที่ n-1 - รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ที่ผ่านมา ปีที่ n-1 - ฐานข้อมูลเพื่่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ปีที่ n-1 - ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กรและต่อสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ปีที่ n-1 - โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ปีที่ n-1 - ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปีที่ n-1 - แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่าง ๆ ขององค์กร ปีที่ n - การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ปีที่ n - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น) ปีที่ n - สมรรถนะหลักขององค์กร ปีที่ n - ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปีที่ n - กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance) ปีที่ n - ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ ปีที่ n หมายเหตุ ปีที่ n หมายถึง ปีงบประมาณปัจจุบัน	1. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน เพื่อดำเนินการ 1.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1) กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. (2) ชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ กปน. สามารถชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องให้ความสำคัญเข้าร่วม (Engagement) ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์อย่างเหมาะสม (3) กำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. (4) จัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.2 วิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1) วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน, ความท้าทาย, ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของ กปน. (2) รวบรวมประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และสรุปช่องว่าง (Gaps) สำหรับกำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะประเด็นที่มีอิทธิพลและผลกระทบสูง และยังไม่มีแผนหรือมาตรการรองรับ และนำมาเป็นข้อมูลในการทบทวนและกำหนดประเด็นกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่การกำหนดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดตัวชี้วัดการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยครอบคลุม 2 มิติ ได้แก่ มิติ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. และนำประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงมาจัดทำแผนรองรับแผนสถานการณ์ฉุกเฉิน/แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ ฯลฯ) ให้เหมาะสมในแต่ละแผนงาน/โครงการ 3. นำเสนอคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกิจกรรมเพื่อสังคม (CG&CSR) พิจารณาแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. นำเสนอคณะกรรมการ กปน. พิจารณาแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5. สื่อสารและเผยแพร่แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลลัพธ์มาพิจารณาปรับปรุงการกำกับดูแล กลยุทธ์ และการดำเนินงานของ กปน.	ผลการวิเคราะห์/ทบทวน - วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) - ชี้บ่งและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. - ประเด็น/ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อ กปน. - แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีที่ n - มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ - มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ - รับทราบและดำเนินการตามแผน - ผลการดำเนินงานตามแผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหารพนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. - ผู้บริหารพนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. - ผรส. - ผรส. - หน่วยงานผู้รับผิดชอบตามแผนฯ - หน่วยงานผู้รับผิดชอบตามแผนฯ - ผรส.	เม.ย.ถึงมิ.ย. มิ.ย.ถึงก.ค. ก.ค.ถึงส.ค. ก.ค.ถึงส.ค. ก.ย. ต.ค.ถึงก.ย.	ปีที่ n ปีที่ n+1

กระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยนำเข้า	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	
- ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีที่ n-1 - ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง/กังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีที่ n - ประเด็นที่ได้รับจากช่องทางรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประชุม, การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิพากษ์ผลการทบทวนแผนวิสาหกิจ กปน. พร้อมแผนแม่บท, การปฏิบัติงาน, การเข้าร่วมกิจกรรม, สื่อสังคมออนไลน์ ปีที่ n - นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ปีที่ n หมายเหตุ ปีที่ n หมายถึง ปีงบประมาณปัจจุบัน	1. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorming Workshop) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ทุกสายงาน เพื่อดำเนินการ 1.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1) กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000:2015 โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. (2) ชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ กปน. สามารถชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องให้ความสำคัญเข้าร่วม (Engagement) ในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์อย่างเหมาะสม (3) กำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในภาพรวมของ กปน. (4) จัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.2 วิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1) วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน, ความท้าทาย, ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของ กปน. (2) รวบรวมประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และสรุปช่องว่าง (Gaps) สำหรับกำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะประเด็นที่มีอิทธิพลและผลกระทบสูง และยังไม่มีความพร้อมหรือมาตรการรองรับ และนำมาเป็นข้อมูลในการทบทวนและกำหนดประเด็นกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่การกำหนดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการวิเคราะห์/ทบทวน - วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) - ชี้บ่งและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. - ประเด็น/ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อ กปน.	- ผู้บริหาร พนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.	เม.ย. ถึง มิ.ย.	ปีที่ n
	2. จัดทำ/ทบทวนแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดตัวชี้วัด การจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยครอบคลุม 2 มิติ ได้แก่ มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/กปน. และนำประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงมาจัดทำแผนรองรับแผนสถานการณ์ฉุกเฉิน/แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ ฯลฯ) ให้เหมาะสมในแต่ละแผนงาน/โครงการ	- แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีที่ n	- ผู้บริหาร พนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.	มิ.ย. ถึง ก.ค.	
	3. นำเสนอคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกิจกรรมเพื่อสังคม (CG&CSR) พิจารณาวัดวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มและลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ	- ผรส.	ก.ค. ถึง ส.ค.	
	4. นำเสนอคณะกรรมการ กปน. พิจารณาวัดวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มและลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ	ผรส.	ก.ค. ถึง ส.ค.	
	5. สื่อสารและมอบให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปดำเนินการ	- รับทราบและดำเนินการตามแผน	- หน่วยงานผู้รับผิดชอบตามแผนฯ - ผสอ.	ก.ย.	
	6. ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลลัพธ์มาพิจารณาปรับปรุงการกำกับดูแล กลยุทธ์ และการดำเนินงานของ กปน.	- ผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หน่วยงานผู้รับผิดชอบตามแผนฯ - ผรส.	ต.ค. ถึง ก.ย.	ปีที่ n+1