

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2570

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : ยกระดับกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.1 : ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 13 กระบวนการย่อย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 13 กระบวนการย่อย)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการ ของ กปภ.	ทบทวนคู่มือกระบวนการด้าน บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นไป ตามเป้าหมาย	ไตรมาส 1 - 3	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันกาล

แผนงานที่ 1.2 : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : - ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ. (4.20 คะแนน)

- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการสื่อสารของ กปภ. (4.20 คะแนน)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ กปภ.	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้าน บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ผ่านช่องทางต่างๆ - รายงานประจำปี - รายงานความยั่งยืนประจำปี - บอร์ดประชาสัมพันธ์ กปภ.สาขา - สื่อออนไลน์ของ กปภ. ทั้ง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจผลการดำเนินงานของ กปภ. ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	ไตรมาส 1 - 4	-	- สำนักสื่อสาร องค์กรและลูกค้า สัมพันธ์ - สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน - ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสียของ กปภ.	เผยแพร่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย และแผนสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจทิศทาง เป้าหมาย และ แนวทางการสร้างความสัมพันธ์ของ กปภ. สามารถมีส่วน ร่วมได้อย่างเหมาะสม	ไตรมาส 1- 2	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ
	โครงการสำรวจความพึงพอใจและ รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	กปภ. รับรู้ความต้องการ ความคาดหวังและข้อกังวลของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประกอบการ ปรับปรุงการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์ได้	ไตรมาส 2- 4	4,000,000 *โครงการตาม แผนปฏิบัติการ กปภ. หน่วยงาน เจ้าของโครงการ ได้รับจัดสรร งบประมาณ แล้ว	- สำนักสื่อสาร องค์กรและลูกค้า สัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาและใช้เทคโนโลยี ข้อมูล และนวัตกรรมสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.3 : แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเป็นไปตามแผนที่กำหนด

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	พัฒนาระบบติดตามผลการ ดำเนินงานตามแผนสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สามารถติดตามและใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผน สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้อง และทันกาล สนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจ	ไตรมาส 1- 4	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ - สำนักดิจิทัลและ พัฒนาสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 2.1 : สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4.30 คะแนน)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	การประชุม/ฝึกอบรม/ให้ความรู้ ด้านการบริหารจัดการและการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ บุคลากร	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน	ไตรมาส 2-4	500,000	ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์

แผนงาน 3.1 : แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 80)

การตอบสนอง	ระดับที่ คาดหวัง	ประเด็นความ ต้องการ	รูปแบบการ สร้าง ความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล (กระทรวงมหาด ไทย)	สูง	เพื่อสร้างการมีส่วน ร่วมในการผลักดันและ สนับสนุนการ ดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการ ขับเคลื่อนนโยบาย สำคัญเร่งด่วนของ กระทรวงมหาดไทย “มหาดไทย ทำ ทัน ที่ Action 5 Plus”	ข้อเสนอ/มติถูกนำไปใช้ ปรับปรุงแผนหรือการ ดำเนินงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและ พัฒนาธุรกิจ

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) TRIS corporation)	สูง	1. ตรวจสอบประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด 2. กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการประเมินผลองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย	ส่งรายงานผลการดำเนินงานไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามกำหนด	ไตรมาส 3-4	-	ฝ่ายประเมินผลองค์กร
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการคณะอนุกรรมการ)	สูง	รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. (รายไตรมาส/รายปี) ทันตามกรอบระยะเวลา	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ.	มติ/ข้อเสนอแนะของการรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินถูกนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายการเงินและบัญชี
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการคณะอนุกรรมการ)	สูง	แผนงานในการวัดและประเมิน Eco-efficiencyและแผนงานในการปรับปรุงผล Eco-efficiency มีประสิทธิภาพ / คุณภาพสามารถนำมาปฏิบัติงานได้	การมีส่วนร่วม (Involve)	การพัฒนาแผนงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)	รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้าน Eco Efficiency ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงาน	ไตรมาส 2 - 4	-	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
	สูง	1.สามารถกำกับติดตามการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดให้บรรลุเป้าหมายองค์กร 2.กปภ.มีผลประกอบการที่ดีและยั่งยืนในทุกมิติ	การมีส่วนร่วม (Involve)	ศึกษาดูงาน กปภ. เพื่อสื่อสารพันธกิจ กปภ.	ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและการให้การสนับสนุน กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการความรู้ และนวัตกรรม)	สูง	1. ทิศทางและนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2. คณะกรรมการฯ ให้มีความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานด้าน HR	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการดำเนินงาน HR Dashboard	มติ/ข้อเสนอแนะของการรายงานผลถูกนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร
				การบรรยายพิเศษด้าน HR จากองค์กรภายนอก	การนำองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติไปใช้ และการต่อยอดความร่วมมือ			
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ (กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท การรถไฟ ที่ดิน จังหวัด ป่าไม้พื้นที่ ทสจ.จังหวัด ธารักษ์พื้นที่ เจ้าท่าภูมิภาค กรมทรัพยากรน้ำบาดาล อปท.)	สูง	การประสานงานการขออนุญาตหรือขอความเห็นชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	- ประสานงานการขออนุญาตและรับฟังข้อเสนอแนะ - ประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	ได้รับใบอนุญาตภายในระยะเวลาที่โครงการของ กปภ. กำหนด	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายแผนงานโครงการ - การประสานส่วนภูมิภาคเขต 1-10
		ลดค่าใช้จ่ายในการวางท่อขยายเขต (กรมทางหลวง)	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ทบทวนหลักเกณฑ์การพิจารณาชำระค่าใช้เขตทางของกรมทางหลวง	ได้ข้อยุติที่ยอมรับร่วมกัน และลดข้อขัดแย้งหรือประเด็นค้าง	ไตรมาส 2-4	-	ฝ่ายกฎหมาย
		1. สนับสนุนการดำเนินการตามมาตรการรองรับฤดูแล้งและรับมือฤดูฝน 2. สนับสนุนแผนงานป้องกันและแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดการหยุดผลิตน้ำ เนื่องจากขาดแคลนน้ำ (กรมชลประทาน)	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการน้ำ	การดำเนินมาตรการร่วมกันและความต่อเนื่องในการบริหารจัดการน้ำ	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
		การใช้น้ำบาดาลของ กปภ. ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายน้ำบาดาล (กรมทรัพยากรน้ำบาดาล)			ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนด การลดข้อแก้ไขซ้ำ และความราบรื่นในการประสานงาน			

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้า (ตามประเภทลูกค้าของ กปภ.)	สูง	คุณภาพน้ำ/ปริมาณน้ำ/ บริการหลังการขาย/การให้บริการของพนักงาน กระบวนการให้บริการ/ อาคารและสถานที่/ ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการแจ้งเตือนเหตุการณ์สำคัญ	ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน และการลดประเด็นร้องเรียน	ไตรมาส 1-4	-	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
				การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ				
				สร้างคอนเทนต์/กิจกรรมออนไลน์เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ เสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า				
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง/ผู้ขาย)	สูง	การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส มีมาตรฐาน / กปภ. มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการนำร่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา	จัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ วิธีการทำงาน แนวปฏิบัติ และการต่อยอดความร่วมมือ	ไตรมาส 2-4	-	ฝ่ายวิศวกรรม
	ปานกลาง	1. การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ / อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน 2. การคัดเลือกประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ 3. ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมร่วมกับบริษัทคู่สัญญา	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาได้ข้อยุติร่วมและลดปัญหา	ไตรมาส 1-4	-	สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
	ปานกลาง	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา และให้ความร่วมมือในการหารือการดำเนินงานร่วมกัน	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมติดตามการดำเนินงานของบริษัท คู่สัญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาได้ข้อยุติร่วมและลดปัญหา	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10
	ปานกลาง	แผนธุรกิจใหม่ของ กปภ.	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมติดตามการดำเนินงานของบริษัท คู่สัญญา	การยอมรับผลการศึกษานำข้อเสนอไปใช้ และคุณภาพการทำงานร่วมกัน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถานศึกษา)	สูง	แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	บันทึกข้อตกลง (MOA)/ บันทึกความร่วมมือ/ บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI)	การดำเนินการตามข้อตกลง ผลสำเร็จร่วม และประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายได้รับ	ไตรมาส 1-4	-	ทุกหน่วยงาน
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน))	ปานกลาง	แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ เพื่อใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	การมีส่วนร่วม (Involve)	แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ	การนำแนวปฏิบัติไปใช้ข้อตกลงที่ดำเนินการจริง และผลต่อการทำงานร่วมกัน	ไตรมาส 1-2	-	ฝ่ายการเงินและบัญชี
กลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	สูง	จัดทำรายละเอียดค่าตอบแทนประมาณประจำปี นำเสนอสายงานให้เห็นชอบตามระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการและปฏิทินงบประมาณกำหนด	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมชี้แจงการจัดสรรงบประมาณประจำปีและซักซ้อมการขอตั้งงบประมาณทำการในระบบ BMS	ความร่วมมือในการจัดทำงบประมาณ การลดข้อแก้ไขซ้ำ และขอตั้งงบประมาณในระบบ BMS ถูกต้อง ทันเวลา	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ
	ปานกลาง	การรับรู้และสามารถนำความรู้ ความเข้าใจระบบการทำงานของ EA และระบบดิจิทัลของ กปภ.ไปใช้งานจริง	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	แผนการดำเนินงานด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570	บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อม และมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
								- สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล
	ปานกลาง	ดำเนินการตามคำสั่งให้บรรลุผลสำเร็จและรายงานความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง	ให้คำปรึกษา (Consult)	รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการจัดซื้อจัดจ้างและสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล	ระดับความร่วมมือปัญหาขัดลง และความพึงพอใจต่อการประสานงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายอำนวยการ
	สูง	1.การสนับสนุนกระบวนการ KM-IM / ทรัพยากร/การพัฒนาจากส่วนกลาง 2.ผลตอบแทนพิเศษเพิ่มเติม การยกย่องเชิดชู เป็นต้น	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการพัฒนานักจัดการความรู้ (KM Facilitator) ประจำองค์กร/หน่วยงาน ตามสมรรถนะบ่งชี้ (KM Functional Competency)	นักจัดการความรู้ที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพได้สมรรถนะ (KM Functional Competency) ตามที่กำหนด	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายพัฒนาศักยภาพบุคคลและนวัตกรรม
กลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร พนักงาน และ ลูกจ้าง)	ปานกลาง	ความตระหนักและความรู้ความเข้าใจด้าน RM-IC-BCM	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การสื่อสารข้อมูลผ่าน RM-IC NEWS	ความเข้าใจ ความตระหนัก พฤติกรรม และความเชื่อมั่นต่อระบบ RM-IC-BCM	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	ปานกลาง	ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของหน่วยรับตรวจมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ผู้ตรวจสอบ และสามารถปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ ได้อย่างสร้างสรรค์และทำได้จริง	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) ให้คำปรึกษา (Consult)	พันธมิตรโปร่งใส ร่วมใจกำกับดูแล	ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ การยอมรับข้อเสนอแนะ และการลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน	ไตรมาส 1-4	-	- สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก - สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน
	สูง	ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ เพื่อสนับสนุนแผนงานโครงการก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การประชุมติดตามสถานการณ์น้ำกับ กปภ.เขต	ได้รับความร่วมมือในการตัดสินใจร่วมกัน และการลดปัญหาจากข้อมูลไม่ทันกาล	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
	สูง	1.ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของผู้บริหารและพนักงาน 2. สร้างความพร้อมให้กับหัวหน้างานในการกำกับดูแลทีมงาน เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการฝึกอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ On boarding for New Leader	ผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ผ่านการฝึกอบรม มีความร่วมมือในทีม ความเชื่อมั่น และประสิทธิผลในการทำงานร่วมกัน	ไตรมาส 1-2	1,500,000 * โครงการตามแผนปฏิบัติการ กปภ. หน่วยงานเจ้าของโครงการได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
	สูง	การสนับสนุนเรื่องการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการส่งเสริมศักยภาพด้านการลดน้ำสูญเสีย	การนำแนวปฏิบัติไปใช้ และการขยายผลระหว่างหน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	100,000 * โครงการตามแผนปฏิบัติการ กปภ. หน่วยงานเจ้าของโครงการได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว	สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย
กลุ่มชุมชนและสังคม	สูง	1.การสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน 2. การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน 3.การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	- ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน - การประชาคมในพื้นที่การดำเนินโครงการของ กปภ.	ประชาชนเห็นชอบ/สนับสนุนโครงการ/ไม่ต่อต้านการดำเนินโครงการของ กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายแผนงานโครงการ - การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1-10

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
	สูง	1. การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม 2. การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม 3. การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	การมีส่วนร่วม (Involve)	โครงการอนุรักษ์แหล่งน้ำและป่าต้นน้ำร่วมกับชุมชน / กิจกรรมจิตอาสาเนื่องในวันสำคัญ "เปิดบ้าน" ให้ชุมชนเข้าเยี่ยมชมระบบผลิตน้ำ	ความเชื่อมั่น การให้ความร่วมมือต่อเนื่องและได้รับประโยชน์ร่วมกัน	ไตรมาส 1-4	-	การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มสื่อมวลชน	ปานกลาง	1.เข้าถึงข้อมูลขององค์กรอย่างสะดวกและรวดเร็ว 2.ต้องการข้อมูลเชิงลึกจากผู้บริหารองค์กร 3.ให้องค์กรสนับสนุนในการลงพื้นที่ทำงานได้อย่างคล่องตัว	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประสานงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ หรือช่วง กปภ. มีกิจกรรม การดำเนินโครงการ กปภ. สานสัมพันธ์สื่อมวลชน	ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ที่ดีและการลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล	ไตรมาส 1-4	-	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มคู่แข่ง (อปท.)	ปานกลาง	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สร้างความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาและความเชี่ยวชาญของ กปภ.	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของ กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์