

ยุทธศาสตร์

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

STAKEHOLDERS

STRATEGIC

ยุทธศาสตร์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ 2569-2573

แผนสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ 2569

กองพัฒนารัฐกิจและการตลาด ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน	2
1.4 คำศัพท์/คำจำกัดความ	3
1.5 บริบททั่วไปของ กปภ.	4
 บทที่ 2 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	 7
2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา	8
2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. (สายงาน/ฝ่าย)	12
2.2.1 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	12
2.2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14
2.2.3 ระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร	16
2.2.4 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	23
2.2.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	39
2.2.6 Stakeholder Profile	41
2.3 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับ องค์กรและสายงาน/ฝ่าย	44
2.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ องค์กรและสายงาน/ฝ่าย	52
2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย	55
2.6 แผนยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	72
2.7 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	75
2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร	76
2.9 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	89
2.10 สมรรถนะหลักขององค์กร	92
2.11 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	94

สารบัญ

	หน้า
2.12 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	96
2.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	100
บทที่ 3 การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	101
3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	101
3.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	108
บทที่ 4 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569–2573 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569	110
4.1 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569–2573	110
4.2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569	118
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
- เกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- สรุปการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ	
- ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจของประเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงมีระบบการจัดการ การให้บริการที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการตลาด และ การให้บริการ สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน CORE BUSINESS ENABLER ด้านการมุ่งเน้นการจัดการความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (STAKEHOLDER AND CUSTOMER MANAGEMENT: SCM) สำหรับรัฐวิสาหกิจขึ้น โดยเกณฑ์การประเมิน จะอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 STAKEHOLDER ENGAGEMENT STANDARD (AA1000SES) มีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ



ระบบการประเมิน Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้มีการแต่งตั้ง 1.คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และ คณะทำงาน GRC ในระดับต่างๆ 2.คณะกรรมการขับเคลื่อนเกณฑ์ประเมินผล และ คณะทำงานประเมินผลตามหลักเกณฑ์ Enablers 8 ด้าน 3.คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ กองพัฒนาธุรกิจและการตลาด มีบทบาทในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ให้สามารถรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ พร้อมบูรณาการกับยุทธศาสตร์องค์กร ตลอดจนนโยบายและแผนงานสำคัญต่างๆ ได้แก่ นโยบายและแนวทางปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายการพัฒนาความยั่งยืน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยสร้างผลกระทบในเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้เกิดการบูรณาการร่วมกันกับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ ในการพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร
3. เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตการบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน ให้สามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร
4. เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.

1.3 ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

กปภ.มีขั้นตอนการดำเนินการในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 15 ขั้นตอน



ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ทำให้มีการกำหนดขอบเขตในการทำงานที่แน่นอน มีนโยบายที่ชัดเจน และดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์หลักขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยนำปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่างๆ เช่น นโยบายภาครัฐ ความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก มากำหนดทิศทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การบริหารจัดการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของ กปภ. รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อบูรณาการแนวทางการพัฒนาตามกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติในการสร้างสมดุลการดำเนินงานทางด้านสังคม (Society) เศรษฐกิจ (Economics) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ซึ่งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

1.4 คำศัพท์/คำจำกัดความ

แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนหรือกิจกรรมที่การประสานงานภาคจัดขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการ และ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างทัศนคติ ที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อ กปภ.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการของ กปภ. โดย กปภ. แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่

- 1) หน่วยงานกำกับดูแล
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
- 3) ลูกค้า
- 4) คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
- 5) คู่ความร่วมมือ
- 6) บุคลากร
- 7) ชุมชนและสังคม
- 8) สื่อมวลชน
- 9) คู่แข่ง



“หน่วยงานกำกับดูแล”

ภายนอก : หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ กระทรวงเจ้าสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแล (อนุมัติ/อนุญาต) ให้องค์กร สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจของรัฐบาล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม

ภายใน : คณะกรรมการการประสานงานภาค และคณะกรรมการ/อนุกรรมการ ที่มีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายทิศทางการดำเนินงาน อนุมัติ/เห็นชอบ และกำกับดูแลการดำเนินงานตามภารกิจของ กปภ. ให้บรรลุ เป้าหมาย

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ”

หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน องค์กรสามารถหาหรือ/ร่วมมือกัน ดำเนินการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ไม่ขัดขวางการดำเนินงานหรือผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ

“ลูกค้า”

หมายถึง ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. โดยมีความต้องการด้านคุณภาพและบริการจากองค์กร และ องค์กรสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามพันธกิจและมีรายได้จากการประกอบการตามภารกิจ

“คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ”

หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปา ให้กับ กปภ. รวมถึงการเป็นตัวแทนรับดำเนินการ งานขององค์กร โดยมุ่งหวังการดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง และกฎระเบียบข้อบังคับ

“ความร่วมมือ”

หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบัน การศึกษา ที่มีความร่วมมือ ด้านต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. การให้ความช่วยเหลือหรือ สนับสนุนทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ กปภ. โดยมีข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน

“บุคลากร”

หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างในสังกัดหน่วยงานต่างๆของ กปภ.ทุกระดับ ที่มีส่วนร่วมในการ ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และยังพึงพาองค์กรในด้านของความมั่นคง ในหน้าที่การงาน สิทธิและสวัสดิการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต สสภาพแรงงาน เป็นตัวแทนของพนักงานในการ เรียกร้องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน รวมถึงคณะกรรมการ/คณะทำงานฯ ที่แต่งตั้งโดยผู้บริหารของ กปภ.

“ชุมชนและสังคม”

หมายถึง ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และส่งผลกระทบหรือได้รับผลกระทบและ ส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของ กปภ.

“สื่อมวลชน”

หมายถึง กลุ่มบุคคลหรืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.

“คู่แข่ง”

หมายถึง องค์กรหรือนิติบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกันอาจมีผลกระทบ ต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.

1.5 บริบททั่วไปของ กปภ.

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืนด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา

(Leading to be a high performing and sustainable organization with excellent waterworks services)

พันธกิจ

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยม

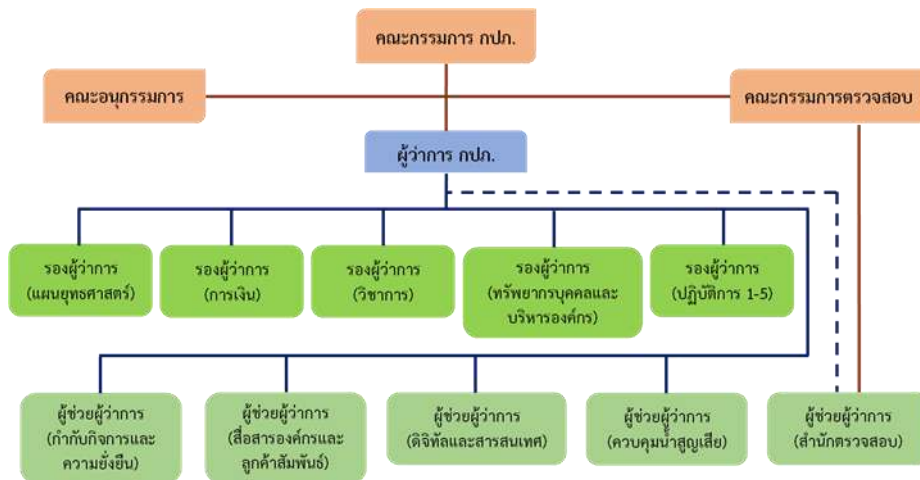
มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่วินัย
(มุ่งเน้นคุณธรรม มั่นใจคุณภาพ เพื่อสุขของปวงชน สู่วินัยที่ยั่งยืน)

วัฒนธรรมองค์กร “STRIVER”

Synergy	ทำงานเป็นทีม	รวมพลังเพื่อผลสำเร็จขององค์กร
Transparency	โปร่งใส	ปฏิบัติงานตามกฎหมาย มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใสและ มุ่งปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
Responsibility	มีความรับผิดชอบ	รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
Innovation and Digitalization	สร้างสรรค์นวัตกรรม และดิจิทัล	พัฒนาความรู้สู่ความคิดสร้างสรรค์ ต่อยอดนวัตกรรมควบคุม คุณภาพและปรับกระบวนการทำงานสู่ดิจิทัล
Visionary	มองการณ์ไกล	มองการณ์ไกล สร้างมูลค่าเพิ่ม มีจิตสำนึกการกำกับดูแลกิจ กิจการที่ดีนำสู่ความยั่งยืน
Empathy	ใส่ใจต่อลูกค้า	เอาใจใส่และปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่า เทียมกัน
Relation	สร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สร้างความสัมพันธ์อันดี ให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทับใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม

โครงสร้างการบริหารองค์กร

กปภ. แบ่งส่วนงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วยสายงานระดับรองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) และหน่วยงานระดับผู้ช่วยผู้ว่าการที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ 5 หน่วยงาน นอกจากนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี ตามหลัก CG (Corporate Governance) มีมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ เพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่างๆ



โครงสร้างการบริหารของ กปภ.

บทที่ 2

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมาปี 2568 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ การประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569 โดยข้อมูลรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ที่ผ่านมามีดังนี้

- 2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา
 - 2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. (สายงาน/ฝ่าย)
 - 2.2.1 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.2.3 ระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร
 - 2.2.4 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.2.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.2.6 Stakeholder Profile
 - 2.3 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
 - 2.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
 - 2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย
 - 2.6 แผนยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.7 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร
 - 2.9 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
 - 2.10 สมรรถนะหลักขององค์กร
 - 2.11 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.12 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
 - 2.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
- โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมาปี 2568 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569 รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง	หน่วยงานภายนอก : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
		หน่วยงานภายใน : คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการ GRC คณะอนุกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ของ กปภ. คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ.
2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง	หน่วยงานภายนอก : กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์การปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรมอนามัย
		หน่วยงานภายใน : หน่วยงานภายในของ กปภ. คณะกรรมการกำกับและดูแลระบบสารสนเทศของ กปภ. (ITSC)
3. ลูกค้า	ปานกลาง	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. <u>ประเภทที่ 1</u> ประเภทที่อยู่อาศัย และอื่นๆ <u>ประเภทที่ 2</u> ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก <u>ประเภทที่ 3</u> รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ปานกลาง	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงานของ กปภ. ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ผลิต วัสดุ/อุปกรณ์ และให้บริการด้านเทคโนโลยีระบบประปา
5. คู่ความร่วมมือ	ปานกลาง	หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประสานนครหลวง
6. พนักงาน	ปานกลาง	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง
7. ชุมชนและสังคม	ปานกลาง	ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ดำเนินโครงการ ของ กปภ.
8. สื่อมวลชน	น้อยมาก	สำนักข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์
9. คู่แข่ง	น้อย	องค์กรปกครองท้องถิ่น

ตารางรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง
	2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	
	3. พนักงาน	
	4. คู่ค้า	ปานกลาง
	5. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	
	6. คู่ความร่วมมือ	
	7. ชุมชนและสังคม	
	8. คู่แข่ง	ต่ำ
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง
	2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	
	3. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	
	4. คู่ความร่วมมือ	ปานกลาง
	5. พนักงาน	
	6. ชุมชนและสังคม	ต่ำ
	7. คู่แข่ง	

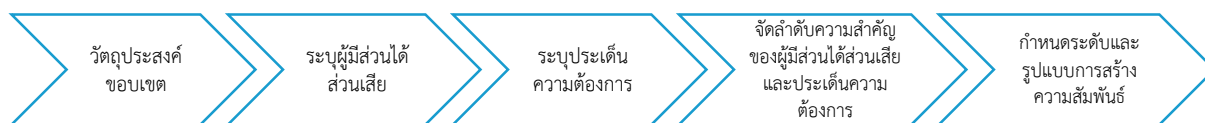
สายงาน/ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ● ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและ พัฒนาองค์กร ● ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและ นวัตกรรม ● ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ● ฝ่ายอำนวยการ ● ฝ่ายกฎหมาย	1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง
	2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	
	3. พนักงาน	
	4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ปานกลาง
รองผู้ว่าการ (การเงิน) ● ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและ งบประมาณ ● ฝ่ายการเงินและบัญชี	1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง
	2. พนักงาน	สูง
	3. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ปานกลาง
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ● กปภ.เขต 1 - 10	1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง
	2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	
	3. ลูกค้า	
	4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ปานกลาง
	5. พนักงาน	
	6. ชุมชนและสังคม	
	7. สื่อมวลชน	ต่ำ
	8. คู่แข่ง	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ● สำนักกำกับกิจการและ ความยั่งยืน	1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง
	2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	
	3. พนักงาน	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ● สำนักตรวจสอบกระบวนการ หลัก ● สำนักตรวจสอบกระบวนการ สนับสนุน	1. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ปานกลาง

สายงาน/ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) • สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	1. ลูกค้า	สูง
	2. พนักงาน	ปานกลาง
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) • สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) • สำนักดิจิทัลและพัฒนา สารสนเทศ • สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล	1. คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	สูง
	2. คู่ความร่วมมือ	ปานกลาง
	3. พนักงาน	ปานกลาง

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. และปรากฏตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ปี 2568 – 2572 และแผนสร้างความสัมพันธ์ ปีงบประมาณ 2568

2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของของ กปภ.

เพื่อทำความเข้าใจ บรรลุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปภ. มีกระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



กระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569

กปภ. ได้มีการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการบูรณาการกันของสายงาน/ฝ่าย ให้มีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2569-2573 และ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว

ตารางวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	ขอบเขต
หน่วยงานกำกับดูแล	- เพื่อให้การกำกับดูแลการดำเนินงานของ กปภ. เป็นไปตามทิศทาง และเป้าหมายที่กำหนด - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	การมอบนโยบาย การติดตาม และการรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานที่สำคัญ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประสานบูรณาการการทำงานร่วมกัน ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล	การบูรณาการการทำงานตามนโยบาย ภารกิจ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
ลูกค้า	เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่นต่อ กปภ. และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล	- การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่ลูกค้า - การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเชิงแก้ไขและเชิงป้องกัน
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	เพื่อสื่อสาร สร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม เสริมสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล	- การแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินการ - การปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาตามที่ได้ตกลงไว้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	ขอบเขต
คู่ความร่วมมือ	● เพื่อสื่อสาร สร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม เสริมสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล	● การแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินการ ● การสร้างความร่วมมือทางวิชาการ และสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน
พนักงาน	● เพื่อสื่อสาร สร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม พัฒนาศักยภาพ เสริมสร้างความพึงพอใจ และความผูกพัน	● การพัฒนาบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล ● การสื่อสารข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
ชุมชนและสังคม	● เพื่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจ การมีส่วนร่วม สร้างความเข้มแข็ง ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล	● กิจกรรมสนับสนุนชุมชน เสริมสร้างสุขภาพ คุณภาพชีวิต พัฒนาสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรน้ำ ● รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อกังวล
สื่อมวลชน	● เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์	● การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจของ กปภ. แก่สื่อมวลชน
คู่แข่ง	● เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ข้อมูลที่สำคัญ	● การดำเนินธุรกิจของ กปภ. ที่เป็นธรรมกับคู่แข่ง

2.2.2 ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. พิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ผ่านการทบทวนและจัดทำผ่านโครงการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตรการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการพร้อมวิเคราะห์ตาม Value Chain ของสายงาน/ฝ่าย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบของสายงาน/ฝ่ายหรือบุคลากร ภายในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมบูรณาการกับแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569 – 2573

ทั้งนี้ กปภ. ได้มีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งมิติด้านผลกระทบ ไม่ว่าเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.เอง (ภาคผนวก)

ตารางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแล	<u>หน่วยงานภายนอก</u> : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ <u>หน่วยงานภายใน</u> : คณะกรรมการ กปภ. คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์การประปาส่วนภูมิภาค คณะกรรมการตรวจสอบของการประปาส่วนภูมิภาค คณะอนุกรรมการกฎหมายของการประปาส่วนภูมิภาค คณะอนุกรรมการบริหารของการประปาส่วนภูมิภาค (Executive Committee) คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม คณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน คณะกรรมการกำกับและดูแลระบบสารสนเทศ ของ กปภ. (ITSC)
2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์การปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรมอนามัย
3. ลูกค้า	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้ของ กปภ. ประเภทที่ 1 ประเภทที่อยู่อาศัย และอื่นๆ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงานของ กปภ. ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. คู่ความร่วมมือ	องค์กรปกครองท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย)จำกัด กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประปานครหลวง
6. พนักงาน	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง สหภาพแรงงาน
7. ชุมชนและสังคม	ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ดำเนินโครงการ ของ กปภ.
8. สื่อมวลชน	สำนักข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์
9. คู่แข่ง	องค์กรปกครองท้องถิ่น

ตารางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	1. หน่วยงาน กำกับดูแล	2. หน่วยงาน เกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	3. ลูกค้า	4. คู่ค้า/ คู่ส่ง มอบ	5. คู่ความ ร่วมมือ	6. พนักงาน	7. ชุมชน และ สังคม	8. สื่อ มวลชน	9. คู่แข่ง
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)	/	/	/	/	/	/	/		/
รองผู้ว่าการ (วิชาการ)	/	/	/	/	/	/	/		/
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล และบริหาร องค์กร)	/	/	/	/	/	/			
รองผู้ว่าการ (การเงิน)	/	/			/	/			
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5)	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและ ความยั่งยืน)	/	/				/			
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)		/				/			
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้า สัมพันธ์)	/	/	/			/		/	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำ สูญเสีย)	/								
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและ สารสนเทศ)	/	/	/	/	/	/			

2.2.3 ระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

กปภ. พิจารณากำหนดประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย ผ่านโครงการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตรการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการ และได้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

โดยนำข้อมูลที่สำคัญมาร่วมพิจารณา ประกอบด้วย 1) ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ที่บูรณาการกับแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569 - 2573 2) ประเด็นความต้องการจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ กปภ. 3) ความต้องการของคณะกรรมการ กปภ. และคณะผู้บริหารระดับสูงของ กปภ.

ตารางความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
หน่วยงานกำกับดูแล	● การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณสอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ
หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	● การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน ● การติดต่อ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ● การสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ และเทคโนโลยี
ลูกค้า	● คุณภาพ ปริมาณ และแรงดันน้ำ ● คุณภาพการให้บริการ ● ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	● การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน ● การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ ● ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
คู่ความร่วมมือ	● การใช้ทรัพยากรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี แนวปฏิบัติที่ดี และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน ● ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
พนักงาน	● การบริหารอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม ● สุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
ชุมชนและสังคม	● การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม ● การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม ● การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
สื่อมวลชน	● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว
คู่แข่ง	● การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ ● การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกัน

ตารางความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ➤ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ ➤ ฝ่ายแผนงานโครงการ ➤ ฝ่ายประเมินผลองค์กร ➤ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	● แผนวิสาหกิจและการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องตามแผนและนโยบายรัฐบาล และหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ● การดำเนินงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินธุรกิจ ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การจัดทำแผนการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ ● การตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ● มีการระบุข้อมูลที่ต้องการและกำหนดเวลาที่ต้องจัดส่งที่ชัดเจน มีช่องทางการประสานงาน/ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ● นำเสนอแผน/ผลการดำเนินงานและขอความเห็นข้อสังเกตด้านความเสี่ยง ควบคุมภายใน การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และวัฒนธรรมความเสี่ยงระดับองค์กร ● รายงานผลการดำเนินงานด้าน 3 RM-IC ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ● การขออนุญาตหรือขอความเห็นชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ● การให้ข้อมูลและกำกับ เร่งรัดติดตามการประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจให้มีคุณภาพ ครบถ้วนตามเกณฑ์ ● ระดับคะแนน Enabler ในภาพรวมองค์กรและแต่ละด้านสูงขึ้น ● การวิเคราะห์ GAP Analysis เพื่อจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการทั้ง 8 ด้าน ● การจัดทำและรายงานข้อมูลการประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดและครบถ้วนตามเกณฑ์ ● การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ● พัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ● การบริการน้ำประปาของโครงการฯ ทัวถึง และคุณภาพน้ำเป็นไปตามมาตรฐาน ● การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ● การติดต่อประสานงานและการดำเนินงานร่วมกัน ● แผนวิสาหกิจสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ● แผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องได้รับการบรรจุในแผนวิสาหกิจ ● การลงนามในบันทึกข้อตกลงสายงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายระดับองค์กร

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ➢ ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ➢ ฝ่ายวิศวกรรม ➢ ฝ่ายทรัพยากรน้ำ ➢ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	● เครื่องนับจำนวน อุปกรณ์ประหยัดน้ำและอุปกรณ์ประปา ไฟฟ้า ● การบูรณาการข้อมูล/ความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ ● การใช้ทรัพยากรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● สนับสนุนข้อมูลและศักยภาพแหล่งน้ำดิบ มีแผนการพัฒนาแหล่งน้ำและวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์น้ำ ● การประสานงานร่วมกันระหว่างสายงาน มีการสื่อสารสารสนเทศที่สำคัญ ● ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำงาน ● มีข้อตกลงและปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้ทรัพยากรน้ำร่วมกัน
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ➢ ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนางานองค์กร ➢ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม ➢ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ➢ ฝ่ายอำนวยการ ➢ ฝ่ายกฎหมาย	● การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณสอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ ● การดำเนินการด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมสอดคล้องตามแผนและนโยบายทิศทางการบริหารงานภาครัฐ และมติคณะกรรมการ ● การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามแผนและนโยบาย ทิศทางการบริหารงานภาครัฐ ● การเสนอแนะหลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดค่าตอบแทนระบบจูงใจและสวัสดิการต่างๆ ของรัฐวิสาหกิจในภาพรวม ● หน่วยงานดำเนินการตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2564 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ● การดำเนินการของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. กปภ. สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 และประกาศกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องและดำเนินการถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีกำหนด ● สื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างสม่ำเสมอ ● สื่อสารข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน ● ดำเนินงานตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ● การให้ข้อมูลและการรายงานข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ● การให้ความเห็นชอบและอนุญาตให้ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ● การบูรณาการข้อมูลการทำงานร่วมกัน ● การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ● การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามแผนและนโยบาย ทิศทางการบริหารงานภาครัฐแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับนโยบาย และแผนวิสาหกิจของ กปภ. ● หน่วยงานได้อัฒรากำลังตามความต้องการและทันเวลา ● ความถูกต้องข้อมูลความต้องการอัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ และสร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง ● มีแนวทางการพัฒนางานความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่เสมอ เพื่อยกระดับความสามารถของคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของ กปภ. ซึ่งจดทะเบียนแล้ว ● ข้อมูลระบบงานและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ➤ ฝ่ายกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคลและพัฒนองค์กร ➤ ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม ➤ ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล ➤ ฝ่ายอำนวยการ ➤ ฝ่ายกฎหมาย	● มุมมองการลงทุนในอนาคต ● ดำเนินงานตามแผนงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด ● คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ ● การให้บริการของพนักงาน ● อาคารและสถานที่ ● การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ ● การจัดการข้อร้องเรียน ● ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ ● การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ ● การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน การติดต่อ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การสนับสนุนทางวิชาการ องค์ความรู้และเทคโนโลยี ● การจัดสอบคัดเลือกพนักงานมีประสิทธิภาพ ● ประวัติของบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และทีมงานมีข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อการคัดเลือก ● ผู้ได้รับการคัดเลือก โดยได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรมมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกฎหมาย ● ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนตามข้อตกลงความร่วมมือร่วมกันให้บรรลุผลสำเร็จ ● ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ ● การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสม ● การบริหารอัตรากำลังเป็นไปอย่างเหมาะสม ● การสร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้กับพนักงาน ● การให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ● การสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้น เปลี่ยนตำแหน่ง ของพนักงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลัง ● ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ● ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน ● ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่เป็นประโยชน์กับลูกจ้าง ● แนวทางการเลือกนโยบายการลงทุน ● แนวทางการเตรียมตัวเกษียณเพื่อให้มีเงินออม ● ปรับปรุง พัฒนา กฎ ระเบียบ และคำสั่ง ที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงาน

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (การเงิน) ➤ ฝ่ายวิเคราะห์ การเงินและ งบประมาณ ➤ ฝ่ายการเงินและ บัญชี	● การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จครบถ้วนตามกำหนด ● ถือปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติด้านการจ่ายเงิน ● งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณ ประจำปีภาพรวมทุกแหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย ● รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณลงทุนให้ครบถ้วน ถูกต้องและทันตามกำหนด ● การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จครบถ้วนตามกำหนด ● สนับสนุนข้อมูลให้ครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำตัวชี้วัดขององค์กร ● สนับสนุนข้อมูลรายงานผลวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. ให้ครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา ● รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณลงทุนให้ครบถ้วน ถูกต้องและทันตามกำหนด ● สร้างความร่วมมือด้านการให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน ● จัดทำคำขอตั้งงบประมาณทันตามกำหนดเวลา
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ➤ กปภ.เขต 1 - 10	● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ, การบูรณาการ เชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน ● มีขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือในการใช้งานสารสนเทศของ กปภ. ได้อย่างถูกต้องตาม พ.ร.บ. ● การให้ความเห็นชอบ และการเร่งรัดพิจารณาการขออนุญาต ในการเตรียมความพร้อมของแผนงาน การใช้แหล่งน้ำ ● ข้อมูลระบบภูมิสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง ● ผลการดำเนินงานถูกต้อง สำเร็จตามภารกิจ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย และสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติขององค์กร ● คุณภาพน้ำประปา ปริมาณน้ำและแรงดัน การให้บริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ● การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน ● การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ ● ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล ● แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี แนวปฏิบัติที่ดี และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน ● การบริหารอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม ● สุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ● ความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง ● การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม ● การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม ● การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ● การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ➤ สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	● การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ ● กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดี ● รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายข้อสั่งการ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในเรื่องต่างๆ อย่างเคร่งครัด ● รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย ● นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ➤ สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก ➤ สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	● กำหนดความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน ● มีการสื่อสารบทบาทของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของหน่วยรับตรวจรับทราบ ● การให้ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบที่หน่วยรับตรวจสามารถปฏิบัติได้จริง สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ กปภ. และบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการตรวจสอบประจำปีของสายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ● กำหนดความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน มีการสื่อสารปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ➤ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	● คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ ● การให้บริการของพนักงาน ● อาคารและสถานที่ ● การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ ● การจัดการข้อร้องเรียน ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ ● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์กร ● การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) ➤ สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	● การดำเนินการตามแผนวิสาหกิจของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย ● การสนับสนุนเรื่องการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ ● ดำเนินการควบคุมน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย ● ให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอ

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) ➤ สำนักดิจิทัลและ พัฒนาสารสนเทศ ➤ สำนักปฏิบัติการ เทคโนโลยีดิจิทัล	● การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณสอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ ● ดำเนินงานตามมติ/ข้อสั่งเกต/ข้อเสนอแนะ/ข้อสั่งการจากหน่วยงานกำกับดูแล ● บูรณาการข้อมูลและดำเนินงานร่วมกัน ● ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ● สนับสนุนงาน องค์กรความรู้ และเทคโนโลยี ● คุณภาพการให้บริการ ● ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล ● การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน ● การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ ● แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2.4 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. พิจารณาการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากมิติด้านอิทธิพลกับผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร ผ่านเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคผนวก) ให้สอดคล้องตามบริบทของสายงาน/ฝ่าย สามารถเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร

จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางการจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับความสำคัญ
หน่วยงานกำกับดูแล	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(4) สูง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน/องค์กรอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน	สูง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(4) สูง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน/องค์กรอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน	สูง
ลูกค้า	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับความสำคัญ
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูง
คู่ความร่วมมือ	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูง
พนักงาน	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูง
ชุมชนและสังคม	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
สื่อมวลชน	(1) ระดับเล็กน้อย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอิทธิพล/มีเพียงเล็กน้อย ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กร	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	น้อย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับความสำคัญ
คู่แข่ง	(2) ระดับน้อย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อยในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่น และ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	น้อย

ตารางสรุปการจัดอันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการขององค์กร	4		ชุมชนและสังคม	ลูกค้าพนักงาน	หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ
	3			คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	
	2		คู่แข่ง		
	1		สื่อมวลชน		
		1	2	3	4
ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

จัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางการจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

สำคัญมาก	โซน 2 <u>หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ</u> - การสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ และเทคโนโลยี <u>ลูกค้า</u> - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล <u>คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ</u> - การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล <u>คู่ความร่วมมือ</u> - แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี แนวปฏิบัติที่ดีและความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล <u>พนักงาน</u> - การบริหารอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม - สุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน <u>ชุมชนและสังคม</u> - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	โซน 1 <u>หน่วยงานกำกับดูแล</u> - การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณ สอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ - การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบ สอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ - การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ <u>หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ</u> - การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน <u>ลูกค้า</u> - คุณภาพ ปริมาณ และแรงดันน้ำ - คุณภาพการให้บริการ <u>คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ</u> - การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน <u>คู่ความร่วมมือ</u> - การใช้ทรัพยากรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
สำคัญ	โซน 4 <u>คู่แข่ง</u> - การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ - การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกัน	โซน 3 <u>หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ</u> - การติดต่อ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว <u>ชุมชนและสังคม</u> - การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม <u>สื่อมวลชน</u> - การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร อย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว
	สำคัญ	สำคัญมาก

ตารางการจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ➤ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนารธุรกิจ ➤ ฝ่ายแผนงานโครงการ ➤ ฝ่ายประเมินผลองค์กร ➤ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	● แผนวิสาหกิจ และการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องตามแผนและนโยบายรัฐบาล และ หน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ ทั้งภายในและ ภายนอก ● การดำเนินงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการดำเนินธุรกิจ ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มี ประสิทธิภาพ ● การตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบ ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่ กำหนด ● กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผล คุณภาพรัฐวิสาหกิจ ● มีการระบุข้อมูลที่ต้องการและกำหนดเวลาที่ต้อง จัดส่งที่ชัดเจน มีช่องทางการประสานงาน/ ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ● นำเสนอแผน/ผลการดำเนินงานและขอความเห็น ข้อสังเกตด้านความเสี่ยง ควบคุมภายใน การ บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และวัฒนธรรม ความเสี่ยงระดับองค์กร ● รายงานผลการดำเนินงานด้าน 3 RM-IC ตาม กรอบเวลาที่กำหนด
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	● การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน ● การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ● การขออนุญาตหรือขอความเห็นชอบเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพเกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมี แผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ● การให้ข้อมูลและกำกับ เร่งรัดติดตามการ ประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมิน คุณภาพรัฐวิสาหกิจให้มีคุณภาพ ครบถ้วนตาม เกณฑ์ ● ระดับคะแนน Enabler ในภาพรวมองค์กรและ แต่ละด้านสูงขึ้น ● การวิเคราะห์ GAP Analysis เพื่อจัดทำแผนปรับปรุง กระบวนการทั้ง 8 ด้าน

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
			● การจัดทำและรายงานข้อมูลการประเมินผล คุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพ รัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดและ ครบถ้วนตามเกณฑ์ ● การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน
	สูง	ลูกค้า	● พัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ● การบริการน้ำประปาของโครงการฯ ทัวถึง และ คุณภาพน้ำเป็นไปตามมาตรฐาน
	สูง	คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	● การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการดำเนินธุรกิจ
	สูง	คู่ความร่วมมือ	● การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทาง วิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ● การติดต่อประสานงานและการดำเนินงาน ร่วมกัน
	สูง	พนักงาน	● แผนวิสาหกิจสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ● แผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องได้รับการบรรจุใน แผนวิสาหกิจ ● การลงนามในบันทึกข้อตกลงสายงานที่สอดคล้องกับ เป้าหมายระดับองค์กร ● การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับ องค์กร ● การขับเคลื่อนและรายงานผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงของสายงาน ● มีการประเมินผลการควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทาง ธุรกิจ ระดับหน่วยงาน/สายงาน/องค์กร
	สูง	ชุมชนและสังคม	● สื่อสารประชาสัมพันธ์กับชุมชนให้เกิดความเข้าใจ รายละเอียดโครงการ ● การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน ● การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานที่ เหมาะสม
	ต่ำ	คู่แข่ง	● การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกัน ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มี ประสิทธิภาพ

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ➤ ฝ่ายควบคุม การก่อสร้าง ➤ ฝ่ายวิศวกรรม ➤ ฝ่ายทรัพยากรน้ำ ➤ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	● การกำหนดแนวทาง มาตรการ มาตรฐานด้านการควบคุมการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำประปา ● ดำเนินการตามแผนวิสาหกิจของ กปภ. ตอบสนองตัวชี้วัด สคร. ● กำหนดแนวทาง มาตรการ ลดใช้พลังงาน ● แผนงานในการปรับปรุงผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศ เศรษฐกิจและแผนงานในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ● การลดการใช้น้ำและการส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำและตอบสนองเกณฑ์ประเมินผล ● การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำ แก้ปัญหาภัยแล้ง และผลักดันโครงการ
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	● การได้รับอนุญาตเพื่อดำเนินการวางท่อประปาเพื่อก่อสร้างอาคารสูบน้ำดิบ หรือส่งส่งลำลำนน้ำ ● ได้รับปริมาณน้ำตามที่ขออนุญาต ● ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำเพื่อสนับสนุนแผนจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● ข้อมูลคุณภาพน้ำ ● การออกแบบและประมาณราคา ประเภทและราคาที่ดิน ● การเสนอแผนเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณและได้รับจัดสรรงบประมาณ ● มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค ลดหรือดเว้นค่าบริการทดสอบคุณภาพน้ำและให้การสนับสนุนทางด้านวิชาการ ● กำหนดมาตรฐานคุณภาพน้ำที่ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ ผลิตจ่ายน้ำประปาได้มาตรฐานคุณภาพ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาด้านระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ ● แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรและระบบสาธารณูปโภคที่ชัดเจน ● กำหนดเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินงาน(KPI) จัดทำบันทึกข้อตกลงผลการดำเนินงานของ กปภ. และติดตามผลการดำเนินงานโครงการ DSM ตามตัวชี้วัด สคร. และแผนวิสาหกิจ

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
			- สนับสนุนงบประมาณทำการในการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจของ กปภ. - จัดทำแผนงานด้านความยั่งยืนของ กปภ. และรวบรวมข้อมูลรายงานผลการพัฒนาด้านความยั่งยืน
	สูง	ลูกค้า	ได้รับบริการที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีผลการทดสอบที่แม่นยำและเชื่อถือได้
	สูง	คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	- การดำเนินการก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามสัญญาจ้าง - ได้รับปริมาณน้ำเพียงพอต่อความต้องการในราคาที่เหมาะสม - สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงของ กปภ. ได้อย่างชัดเจน - การสื่อสารด้านปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้า และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง - เครื่องนับจำนวน อุปกรณ์ประหยัดน้ำและอุปกรณ์ประปา ไฟฟ้า
	สูง	คู่ความร่วมมือ	- การบูรณาการข้อมูล/ความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ - การใช้ทรัพยากรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ
	สูง	พนักงาน	- สนับสนุนข้อมูลและศักยภาพแหล่งน้ำดิบ มีแผนการพัฒนาแหล่งน้ำและวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์น้ำ - การประสานงานร่วมกันระหว่างสายงาน - มีการสื่อสารสารสนเทศที่สำคัญ
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำงาน
	ต่ำ	คู่แข่ง	มีข้อตกลงและปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้ทรัพยากรน้ำร่วมกัน
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ➤ ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ➤ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณสอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ - การดำเนินการด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมสอดคล้องตามแผนและนโยบายทิศทางการบริหารงานภาครัฐ - การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามแผนและนโยบาย ทิศทางการบริหารงานภาครัฐ

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
➤ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ➤ ฝ่ายอำนวยการ ➤ ฝ่ายกฎหมาย			● การเสนอแนะหลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดค่าตอบแทนระบบจูงใจและสวัสดิการต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจในภาพรวม ● หน่วยงานดำเนินการตาม พ.ร.บ.ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2564 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ● การดำเนินการของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. กปภ. สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 และประกาศกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องและดำเนินการถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีกำหนด ● การดำเนินการของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และดำเนินการถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีกำหนด ● สื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างสม่ำเสมอ ● สื่อสารข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน ● ดำเนินงานตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ● การให้ข้อมูลและการรายงานข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	● การให้ความเห็นชอบและอนุญาตให้ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ● การบูรณาการข้อมูลการทำงานร่วมกัน ● การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ● การดำเนินการด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมบรรลุผลตามแผนและสอดคล้องกับนโยบาย และมติของคณะกรรมการฯ ● การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สอดคล้องตามแผนและนโยบาย ทิศทางการบริหารงานภาครัฐแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับนโยบาย และแผนวิสาหกิจของ กปภ. ● หน่วยงานได้อัตรากำลังตามความต้องการและทันเวลา ● ความถูกต้องข้อมูลความต้องการอัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
			● หน่วยงานได้รับอัตรากำลังตามความต้องการและทันเวลา ● มีแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอยู่เสมอ เพื่อยกระดับความสามารถของคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของ กปภ. ซึ่งจัดทะเบียนแล้ว ● ข้อมูลระบบงานและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ● มุมมองการลงทุนในอนาคต ● ดำเนินงานตามแผนงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด ● การสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ และเทคโนโลยี
	สูง	ลูกค้า	● คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ ● การให้บริการของพนักงาน ● อาคารและสถานที่ ● การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ ● การจัดการข้อร้องเรียน ● ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
	สูง	คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	● การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ ● การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน การติดต่อ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การสนับสนุนทางวิชาการ องค์ความรู้และเทคโนโลยี ● การจัดสอบคัดเลือกพนักงานมีประสิทธิภาพ ● ประวัติของบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และทีมงานมีข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อการคัดเลือก ● ผู้ได้รับการคัดเลือก โดยได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ ● จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนด
	สูง	คู่ความร่วมมือ	● การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน การติดต่อ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การสนับสนุนทางวิชาการ องค์ความรู้และเทคโนโลยี

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
			● ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนตามข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน ให้บรรลุผลสำเร็จ ● ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์
	สูง	พนักงาน	● การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสม ● การบริหารอัตรากำลังเป็นไปอย่างเหมาะสม ● การสร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้กับพนักงาน ● การให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม เสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ● การสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้น เปลี่ยนตำแหน่ง ของพนักงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลัง ● ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ● ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน ● ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่เป็นประโยชน์กับลูกจ้าง ● แนวทางการเลือกนโยบายการลงทุน ● แนวทางการเตรียมตัวเกษียณเพื่อให้มีเงินออม ● ดำเนินงานตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ● ปรับปรุง พัฒนา กฎ ระเบียบ และคำสั่ง ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติงาน
รองผู้ว่าการ (การเงิน) ➤ ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ➤ ฝ่ายการเงินและบัญชี	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	● การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ครบถ้วนตามกำหนด ● ถือปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติด้านการจ่ายเงิน ● งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณ ประจำปีภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย ● รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณลงทุนให้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันตามกำหนด
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	● การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ครบถ้วนตามกำหนด ● สนับสนุนข้อมูลให้ครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำตัวชี้วัดขององค์กร

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
			- สนับสนุนข้อมูลรายงานผลวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. ให้ครบถ้วน และทันตามกำหนดช่วงเวลา - รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณลงทุนให้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันตามกำหนด
	สูง	คู่ความร่วมมือ	สร้างความร่วมมือด้านการให้บริการ และสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน
	สูง	พนักงาน	จัดทำคำขอตั้งงบประมาณทันตามกำหนดเวลา
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ➤ กปภ.เขต 1 - 10	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ, การบูรณาการ เชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน - มีขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือในการใช้งานสารสนเทศของ กปภ. ได้อย่างถูกต้องตาม พ.ร.บ.
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	- การให้ความเห็นชอบ และการเร่งรัดพิจารณาการขออนุญาต ในการเตรียมความพร้อมของแผนงาน การใช้แหล่งน้ำ - ข้อมูลระบบภูมิสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง - ผลการดำเนินงานถูกต้อง สำเร็จตามภารกิจ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย และสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติขององค์กร
	สูง	ลูกค้า	คุณภาพน้ำประปา ปริมาณน้ำและแรงดัน การให้บริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
	สูง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน - การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
	สูง	คู่ความร่วมมือ	- แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี แนวปฏิบัติที่ดี และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
	สูง	พนักงาน	การบริหารอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
			สุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	- ความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง - การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
	ต่ำ	สื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว
	ต่ำ	คู่แข่ง	- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ - การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกัน
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ➤ สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ - กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดี - รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายข้อสั่งการหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในเรื่องต่างๆ อย่างเคร่งครัด - รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	- นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดี - รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย
	สูง	พนักงาน	- นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ➤ สำนักตรวจสอบ กระบวนการหลัก ➤ สำนักตรวจสอบ กระบวนการสนับสนุน	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	- กำหนดความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน - มีการสื่อสารบทบาทของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของหน่วยรับตรวจรับทราบ - การให้ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบที่หน่วยรับตรวจสามารถปฏิบัติได้จริง สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ กปภ. และบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการตรวจสอบประจำปีของสายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)
	สูง	พนักงาน	- กำหนดความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน - มีการสื่อสารบทบาทของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของหน่วยรับตรวจรับทราบ - กำหนดความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน มีการสื่อสารปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ➤ สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	การดำเนินการตามมติและความเห็นและข้อสังเกต
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	การดำเนินการตามมติและความเห็นและข้อสังเกต
	สูง	ลูกค้า	- คุณภาพน้ำ - ปริมาณน้ำ - การให้บริการของพนักงาน - อาคารและสถานที่ - การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ - การจัดการข้อร้องเรียน - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
	สูง	พนักงาน	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในขององค์กร - การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.
	ต่ำ	สื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) ➤ สำนักควบคุมน้ำ สูญเสีย	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	การสนับสนุนเรื่องการบริหารจัดการลดน้ำ สูญเสียที่มีประสิทธิภาพ
	สูง	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	- การประสานงานการขอความเห็นชอบ - การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิด ความเข้าใจที่ตรงกันและมีแผนร่วมกันระหว่าง หน่วยงาน
	สูง	ลูกค้า	ให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอ
	สูง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- การดำเนินการก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตาม สัญญาจ้าง - คุณภาพของงานก่อสร้าง การใช้วัสดุที่มีคุณภาพ - การดำเนินงานถูกต้องตามแบบ - การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน - การติดตาม การกำกับดูแลที่ทันการ รวดเร็ว
	สูง	คู่ความร่วมมือ	การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทาง วิชาการ
	สูง	พนักงาน	- ดำเนินการควบคุมน้ำสูญเสียให้เป็นไปตาม เป้าหมาย - ประสานงานร่วมกันกับหน่วยงาน
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	- การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับชุมชน - การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน - การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) ➤ สำนักดิจิทัลและพัฒนา สารสนเทศ ➤ สำนักปฏิบัติการ เทคโนโลยีดิจิทัล	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	- การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณ สอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ - ดำเนินงานตามมติ/ข้อสั่งเกต/ข้อเสนอแนะ/ข้อ สั่งการจากหน่วยงานกำกับดูแล
	สูง	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	- บูรณาการข้อมูลและดำเนินงานร่วมกัน - ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว - สนับสนุนงาน องค์ความรู้ และเทคโนโลยี
	สูง	ลูกค้า	- คุณภาพการให้บริการ - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
	สูง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความ โปร่งใส และมีมาตรฐาน - การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้อง ตามระเบียบ - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทัน กาล

สายงาน/ฝ่าย	ลำดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
	สูง	คู่ความร่วมมือ	- แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร
	สูง	พนักงาน	- กำกับดูแล /ตัดสินใจประเด็นที่ส่งผลต่อโครงการและสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ - ใช้งานระบบอย่างถูกต้อง ให้คำปรึกษา และอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นได้ - สุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน - เผยแพร่สื่อสารแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะสั้นและระยะยาว และแนวทางการกำกับดูแลสถาปัตยกรรมองค์กรในหน่วยงาน - ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ตัวชี้วัดหรือเป้าหมายที่กำหนด

2.2.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านเกณฑ์การจัดระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรูปแบบสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคผนวก) และวิเคราะห์ระดับ (Level) ที่คาดหวัง รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เหมาะสมกับความต้องการ (Needs) ความคาดหวัง (Expectation) และความสามารถ (Capacity) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถ เพื่อใช้ในการถ่ายทอดสู่ระดับสายงาน/ฝ่าย นำไปเป็นรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานอย่างเหมาะสม

ตารางการกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
- หน่วยงานกำกับดูแล - หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ระดับสูง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญในระดับสูงและกปภ.มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสูง กปภ.ควรจัดการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทัศนคติและสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประสานบูรณาการการทำงานร่วมกัน	- การมีส่วนร่วม (Involve) - เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	- มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานขององค์กร - มีส่วนร่วมปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ - ดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ลูกค้า - คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ - พนักงาน - ชุมชนและสังคม	ระดับปานกลาง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียอาจมีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกปภ. และกปภ. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้จึงควรได้รับการสื่อสารและจัดกิจกรรมตอบสนอง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการและลดข้อกังวล	เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) - ให้คำปรึกษา (Consult) - ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	- รายงานข้อมูลการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ - การสำรวจ/สอบถาม - การจัดประชุมสัมมนา/อบรม - การให้ความช่วยเหลือ - การรับฟังความคิดเห็น - เปิดโอกาสศึกษาดูงาน - การดำเนินงานตามสัญญากับคู่ความร่วมมือและคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
- คู่แข่ง - สื่อมวลชน	ระดับน้อย/น้อยมาก เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญเพียงระดับเล็กน้อย และกปภ. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย กปภ. ควรสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอ	เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สนับสนุน (Advocate) - เฝ้าระวัง (Monitor) - ดำเนินการตามปกติ (Remain Passive)	- การมีส่วนร่วมพร้อมให้การสนับสนุน - ตรวจสอบ ติดตาม ความสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ - จัดหมาย สื่อออนไลน์ต่างๆ

2.2.6 Stakeholder Profile

กกป. มีการจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการใช้ ทบทวนและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการดำเนินการตามรูปแบบ Stakeholder Profile ที่เป็นมาตรฐานตามเกณฑ์กำหนดโดยมีตัวอย่าง ดังนี้

แบบฟอร์มฐานข้อมูลมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

สายงาน : ฝ่าย :

ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
1. รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2. สถานะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. รูปแบบการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
4. ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน	
5. ผู้ประสานงานและการติดต่อ	
6. กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
7. วัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
8. ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
9. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	
10. ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
11. ความสามารถ/ข้อจำกัด ในการสร้าง ความสัมพันธ์ (การสื่อสาร กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ ภาษา ฯลฯ)	

ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ สายงาน : รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ฝ่าย : ประเมินผลองค์กร
(กองประเมินคุณภาพองค์กร)

รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

สายงาน : รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ฝ่าย : ประเมินผลองค์กร (กองประเมินคุณภาพองค์กร)

ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
1. รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
2. สถานะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ส่วนราชการ ตามกฎกระทรวง
3. รูปแบบการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การกำกับดูแลของหน่วยงานในสังกัดให้สามารถดำเนินการตามนโยบาย
4. ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
5. ผู้ประสานงานและการติดต่อ	สำนักกำกับและประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ส่วนวิเคราะห์และประเมินผล สคร. 0 2298 5880 - 7 ต่อ 3117 และ 3149
6. กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล
7. วัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแลในการให้ข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานต่อ สคร. โดยรัฐวิสาหกิจคู่ความร่วมมือ (อ.ต.ก.) เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาฯ เสนอต่อ สคร. ตามกรอบเวลาที่ สคร. กำหนดไว้ ซึ่งจะสามารถต่อยอดไปสู่การพิจารณารางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นในเรื่องคู่ความร่วมมือต่อไป
8. ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การดำเนินงานเป็นไปตามแผน - การติดต่อประสานงาน
9. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	สูง
10. ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สูง
11. ความสามารถ/ข้อจำกัด ในการสร้างความสัมพันธ์ (การสื่อสาร กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ ภาษา ฯลฯ)	การสร้างความสัมพันธ์กับ สคร. จะสามารถเข้าใจแนวทางในการให้ข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานโครงการคู่ความร่วมมือของรัฐวิสาหกิจของ กปภ. และ อ.ต.ก. ได้อย่างถูกต้อง

ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ สายงาน : รองผู้ว่าการปฏิบัติการ 5 กปภ.ข.5

รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

สายงาน : รองผู้ว่าการปฏิบัติการ 5 กปภ.ข.5

ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
1. รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แขวงทางหลวงสงขลาที่ 1
2. สถานะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานราชการสังกัดกรมทางหลวง
3. รูปแบบการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ดำเนินการก่อสร้าง ควบคุม บำรุง และบำรุงรักษาทางหลวง ทางหลวงพิเศษทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทาน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยในทางหลวงทั่วประเทศ /พิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการวางท่อในเขตทางหลวง
4. ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน	ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงสงขลาที่ 1
5. ผู้ประสานงานและการติดต่อ	0-7431-1091
6. กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
7. วัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
8. ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้ความเห็นชอบและการขออนุญาต ในการเตรียมความพร้อมของแผนงาน
9.ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	ปานกลาง
10.ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สูง
11. ความสามารถ/ข้อจำกัด ในการสร้างความสัมพันธ์ (การสื่อสาร กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ ภาษา ฯลฯ)	ไม่สามารถจัดสรรเวลาที่สะดวกร่วมกันได้

2.3 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กปภ.

1) นโยบายประธานกรรมการ กปภ.

นโยบาย ECO คือ

E : EARTH (เพื่อโลก) ดำเนินธุรกิจอย่างใส่ใจสิ่งแวดล้อม

C : COUNTRY (เพื่อไทย) มุ่งเน้นยกระดับการให้บริการ

O : ORGANIZATION (เพื่อ กปภ.) เร่งรัดการแก้ปัญหาคูณเสีย



2) ประกาศเจตนารมณ์ของคณะกรรมการ กปภ.

คณะกรรมการ กปภ.	ประกาศเจตนารมณ์คณะกรรมการ กปภ.
นายพรพจน์ เพ็ญพาส (ประธานกรรมการ)	การพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน ทุกฝ่ายต้องร่วมกันพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้สะอาด ดื่มได้ที่ทุกคนเชื่อมั่น ควบคู่กับการยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยลด ภาระค่าใช้จ่ายและความเหลื่อมล้ำให้แก่ประชาชน
นายพงษ์นรา เย็นยิ่ง (กรรมการ กปภ.)	เป้าหมายการดำเนินงานของ กปภ. คือ การบูรณาการเทคโนโลยีสมัยใหม่สู่กระบวนการ ผลิตน้ำประปาที่สะอาดเพื่อการอุปโภค-บริโภคที่ปลอดภัยของประชาชนในส่วนภูมิภาค พร้อมพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน
พญ.อัมพร เบญจพลพิทักษ์ (กรรมการ กปภ.)	กปภ. ต้องมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพน้ำประปา ด้วยแนวทาง 3C CLEAR : ระบบประปามีความพร้อม CLEAN : น้ำประปาสะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน CHLORINE : น้ำประปาสุ่ครัวเรือนต้องมีคลอรีนคงเหลืออย่างน้อยที่สุด 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร
พลโท พิเชษฐ คงศรี (กรรมการ กปภ.)	ทุกคนต้องทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะไปในทิศทางที่ถูกต้อง ตามครรลองแห่งธรรม ประโยชน์ที่ได้จะเกิดแก่คนโดยส่วนรวม
นายเผ่าศักดิ์ ศิริสุข (กรรมการ กปภ.)	เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล เป็นกุญแจในการเชื่อมโลกและเป็นแหล่งชุมทรัพย์ ความรู้มหาศาล จึงขอให้ กปภ. นำองค์ความรู้ที่ทันสมัยมาปรับใช้อย่างรู้เท่าทัน เพื่อ เป้าหมายสู่การเป็น Smart Organization ที่สร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
นางปณิสรา ดวงสอดศรี (กรรมการ กปภ.)	"น้ำสูญเสีย" เป็นตัวชี้วัดที่แสดงประสิทธิภาพ การจัดการระบบการผลิตน้ำประปาของ "กปภ." ที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน ต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการผลิตน้ำที่สูญเสียไป ตลอดจนผลกระทบกระบวนการจ่ายน้ำให้กับ "ประชาชน"ซึ่งเป็นหัวใจของการ ดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการที่ดีเยี่ยมอันเป็นเป้าหมายของ "กปภ." ที่มีต่อ "ประชาชน"
พลอากาศตรี นิพนธ์ โพธิ์เจริญ (กรรมการ กปภ.)	สร้างความเชื่อมั่นด้วยประสิทธิภาพและความประทับใจ ในทุกจุดบริการ พร้อม ตอบสนองผู้ใช้บริการใหม่อย่างมืออาชีพ ด้วยนวัตกรรมที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

คณะกรรมการ กปภ.	ประกาศเจตนารมณ์คณะกรรมการ กปภ.
นายปริญญ์ แสงสุวรรณ (กรรมการ กปภ.)	หลักสำคัญในการนำพา กปภ. สู่ความยั่งยืน คือ การกำกับดูแลการบริหารจัดการน้ำประปาทั้งระบบ ตั้งแต่การจัดหาและอนุรักษ์แหล่งน้ำ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศไปจนถึงการผลิตส่งมอบน้ำประปาที่สะอาดแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเพียงพอและทั่วถึง
นายพีระพันธ์ เหมะรัตน์ (กรรมการ กปภ.)	การที่ กปภ. ได้รับความเชื่อมั่นจากทุกภาคส่วน ส่วนหนึ่งเกิดจากกระบวนการตรวจสอบภายในที่มีมาตรฐาน ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจรรยาบรรณ พร้อมแสดงให้เห็นถึงการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล
นางสาวศุภรศิริ อภิภูญานวัฒน์ (กรรมการ กปภ.)	คุณค่าขององค์กรชีวิตด้วย การดำเนินงาน อย่างโปร่งใส การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งทุกฝ่ายต้องตระหนักและร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อนำ กปภ. สู่ความยั่งยืน
นายจักรพงศ์ คำจันทร์ (กรรมการและเลขานุการ)	องค์กรที่มีธรรมาภิบาลต้องการผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจที่ดี และเที่ยงธรรมในทุกมิติ ทุกกระบวนการพร้อมตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเท่าเทียม จะนำ กปภ. บรรลุเป้าหมายตามภารกิจอย่างยั่งยืน

3) นโยบายผู้ว่าราชการประปาส่วนภูมิภาค

นโยบาย PWA FIRST ยกระดับองค์กร ยกระดับบริการประชาชน

F : FINANCIAL ด้านการเงินและแหล่งเงินที่เหมาะสม

I : INSTANT WATER LOSS CONTROL ด้านการควบคุมลดน้ำสูญเสีย

R : RESOURCE ด้านการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

S : SUSTAINABLE ด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งขององค์กรสู่ความยั่งยืน

T : TECHNOLOGY AND INNOVATION ด้านเทคโนโลยีที่ตามทันโลก



นอกจากนี้ ในงานกิจกรรม Town Hall Meeting ประจำปี 2568 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2568 ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค ได้กล่าวว่า “ในอนาคต เราอาจต้องเน้น Outsource บริหารจัดการโรงกรองขนาดใหญ่ โดยคัดเลือกเทคโนโลยีนวัตกรรมที่บริษัท Outsource ใช้มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับ กปภ. ซึ่งจะลดภาระงานของพนักงานลงได้ส่วนหนึ่ง เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่อื่น เช่น รองรับการขยายพื้นที่ให้บริการใหม่ ๆ”

4) ความคิดเห็นของผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาคและผู้บริหารระดับสูง

กปภ. ได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อขอความคิดเห็นผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2568 ที่ผ่านมา เพื่อใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นแนวทางการกำหนดทิศทางการวางแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปประเด็นได้ดังนี้



ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์
การลดความเหลื่อมล้ำของประชาชน เช่น น้ำประปาดื่มได้ / แท่นน้ำดื่มฟรี / Mini Station	- นโยบายของรัฐบาลเรื่องน้ำประปาดื่มได้	- ผู้นำชุมชน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	- สื่อสาร สร้างความเข้าใจกับชุมชน ให้มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ กปภ. ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในเรื่องน้ำ - สร้างการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน ในการนำน้ำประปาไปให้ชุมชนในหมู่บ้าน
การจัดการแหล่งน้ำดิบ	- กปภ. บางพื้นที่ต้องใช้แหล่งน้ำของชุมชน ซึ่งหาก กปภ. นำน้ำดิบมาใช้ในการผลิตเป็นจำนวนมาก ชุมชนจะต่อต้านและขัดขวางการนำน้ำดิบของชุมชนมาใช้ และชุมชนก็ไม่ได้ประโยชน์จากน้ำประปาที่ผลิต	- ชุมชนใกล้เคียงแหล่งน้ำดิบ	- สร้างประโยชน์ตอบแทนให้กับชุมชนที่ใช้แหล่งน้ำดิบ
เป็นผู้นำและร่วมพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบประปาท้องถิ่น	- เมื่อมีการก่อสร้างระบบประปาท้องถิ่นแล้ว หากมีการดำเนินการ และการดูแลที่ไม่ดี จะทำให้เป็นภาระของภาครัฐในการ	- เทศบาล - ประปาท้องถิ่น	- เสริมสร้างความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพและ

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์
	ใช้งบประมาณจัดการซ่อมบำรุงระบบประปาเป็นการใช้งบประมาณในการแก้ไขปัญหา หากลดในส่วนนี้ได้ จะช่วยลดภาระด้านงบประมาณของภาครัฐ	- กรมทรัพยากรธรรมชาติ - กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น	ประสิทธิภาพ โดยมี กปภ. เป็นผู้นำในการดำเนินการ
การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย	- ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในบางสาขา หากให้เอกชนดำเนินการ อาจมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า กปภ. ดำเนินการเอง เช่น การประปาระยอง ที่ให้บริษัทลูกของ East Water ดำเนินการ (สร้างโอน เข้ามาบริหาร) ซึ่งหากมีการขยายผลไปยังพื้นที่ที่เหมาะสม จะช่วยให้การบริหารจัดการน้ำสูญเสียในภาพรวมดีขึ้น	- บริษัทคู่ค้า/ผู้ส่งมอบเอกชน	- เสริมสร้างความร่วมมือกับบริษัทเอกชนในการเป็น Outsource กับ กปภ. และทั้งสองฝ่ายได้ผลประโยชน์ร่วมกัน
การวินิจฉัยท่อรั่ว	- ในการอ่านมาตรปัจจุบันเมื่ออ่านมาตรแล้วผิดปกติ จะต้องใช้ทีมงานในการค้นหา และซ่อมซึ่งใช้เวลานาน หากใช้แนวทางของ Smart Meter จะลดเวลาในการดำเนินการได้ - การสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้น้ำในการแจ้งเตือนเรื่องน้ำรั่ว จะช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น เนื่องจากผู้ใช้น้ำเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับพื้นที่มากที่สุด	- บริษัทที่ปรึกษาเอกชน - ประชาชนผู้ใช้น้ำ	- สร้างความร่วมมือกับบริษัทเอกชนในการนำองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีมาใช้ - สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้น้ำในการแจ้งเตือนการใช้น้ำผิดปกติ

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์
การควบคุมคุณภาพน้ำในโรงกรองน้ำ	- มีการใช้สารเคมี ใช้แรงงานคนในการดำเนินการ หากนำเครื่องจักร หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการ feed สารเคมี จะช่วยลดแรงงานคน และลด Stock ของสารเคมีได้	- บริษัทคู่ค้า/ผู้ส่งมอบเอกชน	- การจัดการความรู้ร่วมกับ Outsource ที่เข้ามาบริหารจัดการโรงกรองน้ำ
การใช้พลังงานสะอาด	- การใช้พลังงานสะอาด แทนเชื้อเพลิง จะช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมได้	- พนักงาน กปภ.	- สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในพื้นที่ต่างๆ ในการวางแผน และการดำเนินการในเรื่องพลังงานสะอาด

รองผู้ว่าการ (วิชาการ)

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์
การรักษาคุณภาพแหล่งน้ำดิบ	- คุณภาพของแหล่งน้ำดิบ มีแนวโน้มที่จะแย่ลงกว่าเดิม ทำให้ กปภ. ต้องนำมาจัดการใช้สารเคมี ในปริมาณที่มากขึ้น	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ - ชุมชนใกล้แหล่งน้ำดิบ	- สื่อสาร สร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพน้ำดิบต้นน้ำ
พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน	- การดำเนินงานของ กปภ. หากต้องการผ่านพื้นที่ของหน่วยงานอื่น เมื่อจะดำเนินการอะไร อาจจะขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับของเจ้าของพื้นที่	- หน่วยงานกำกับดูแล - หน่วยงานเชิงภารกิจ เช่น การรถไฟ กรมธนารักษ์ กรมทางหลวงชนบท	- สร้างความเข้าใจกับหน่วยงานกำกับดูแล กปภ. และหน่วยงานเชิงภารกิจ ให้เข้าใจข้อจำกัดของ กปภ. ในการร่วมมือแก้ไข ปัญหาหรือข้อจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ
การจ้าง Outsource ในการซ่อมบำรุงระบบประปาหรืองานอื่นๆที่สามารถจ้าง	- ในการดำเนินงานในหลายเรื่อง ที่หากดำเนินการเอง จะมีต้นทุนสูงกว่าจ้าง Outsource ในการดำเนินการ	- คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	- สร้างความร่วมมือกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบในการดำเนินการแทน กปภ. ในบางเรื่อง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์
Outsource ได้ และมีความคุ้มค่า มากกว่าการที่ กปภ. ดำเนินการ เอง			

5) ความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานและข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีต่อ กปภ.

ข้อมูลจากผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2567 โดยยกตัวอย่าง 3 อันดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ (หน่วย:ร้อยละ)

รายการ	รวม 7 กลุ่ม	หน่วยงาน กำกับดูแล	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	ลูกค้า/ ผู้ส่ง มอบ	คู่ความ ร่วมมือ	ชุมชน และ สังคม	คู่แข่ง	สื่อ มวลชน
รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับ กปภ.								
การแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แจ้งสถานการณ์/เหตุการณ์/ปัญหาต่างๆ ให้ทราบล่วงหน้า	14.10	14.58	13.49	12.18	14.01	14.25	14.40	16.52
จัดประชุม/อบรมดูงาน/จัดกิจกรรมร่วมกัน และการได้รับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมจากกปภ. เช่น น้ำดื่ม	8.07	9.06	6.48	6.34	9.58	8.07	8.81	8.55
เพิ่มช่องทางติดต่อกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง/สายด่วนถึงผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่จำกัดเวลาราชการ/ขอเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่	5.50	6.31	4.67	4.99	4.83	5.32	6.15	6.51
รูปแบบช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับ กปภ.								
โทรศัพท์สายตรง/สายด่วนถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง	20.68	14.72	31.73	27.71	13.77	24.81	13.85	15.74
ผ่านระบบ Online ต่างๆ เช่น Line, Facebook, Messenger, เว็บไซต์	18.05	18.20	17.18	15.03	19.48	17.34	19.91	20.21
ช่องทางใดก็ได้แต่ขอให้ตอบสนองไวรวดเร็วขึ้น ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	11.34	10.95	9.57	10.19	13.37	10.21	13.76	11.95

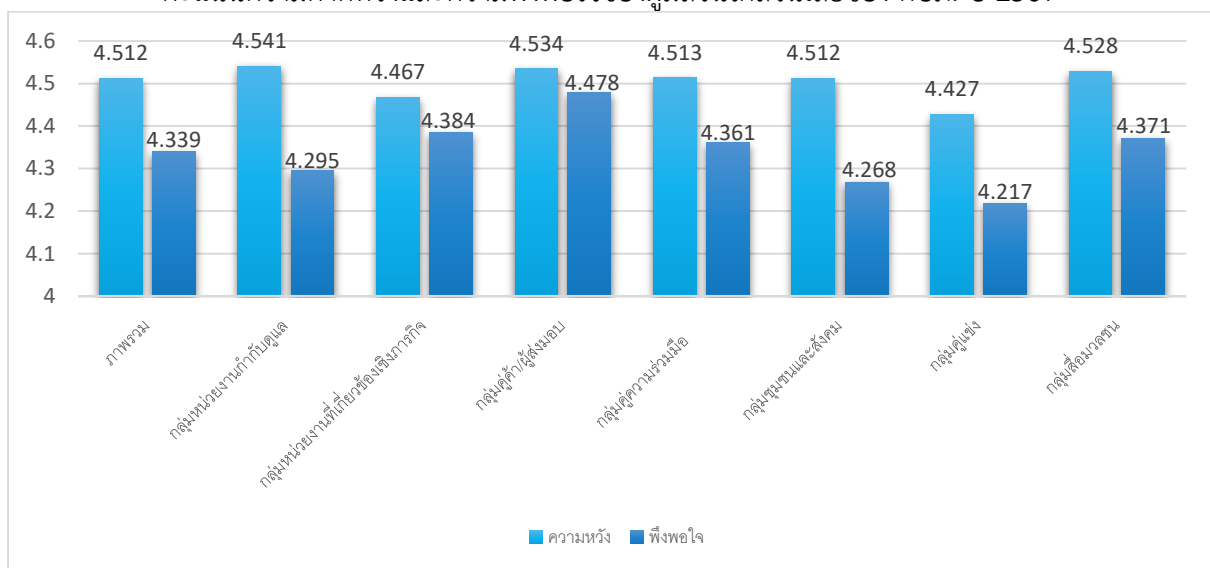
รายการ	รวม 7 กลุ่ม	หน่วยงาน กำกับดูแล	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	คู่ค้า/ ผู้ส่ง มอบ	คู่ความ ร่วมมือ	ชุมชน และ สังคม	คู่แข่ง	สื่อ มวลชน
ความต้องการ/ความคาดหวังที่หน่วยงานมีต่อ กปภ.								
การแก้ปัญหาคุณภาพน้ำประปา/ปัญหาน้ำขุ่น มีตะกอนที่เกิดขึ้นเป็นประจำ/การยกระดับคุณภาพชีวิตทำให้น้ำประปาบริโภค ต็มก้นได	32.65	27.12	34.06	36.47	33.74	38.45	27.43	30.71
ความชัดเจนของการขยายเขต การเดินท่อประปาใหม่ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ / การขยายเขตให้บริการ / การรับฟังเสียงความต้องการของประชาชน	5.73	2.90	12.06	7.48	4.19	30.09	4.86	4.76
กปภ. มีแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาแหล่งน้ำสำรองในช่วงฤดูแล้ง สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน	3.84	3.70	3.99	2.92	4.03	3.61	4.04	4.96

สรุปการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2567

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อเสนอแนะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
หน่วยงานกำกับดูแล	การจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานความคืบหน้าของโครงการที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการบริหารงาน ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎระเบียบ การพัฒนาโครงการที่มีเป้าหมายร่วมกัน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานเหล่านี้ สามารถทำได้ผ่านการจัดกิจกรรมร่วมกันในด้านการพัฒนาทรัพยากร เช่น การฝึกอบรม การจัดทำโครงการร่วมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงภารกิจ เช่น โครงการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือโครงการพัฒนาทรัพยากรที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่สามารถทำได้โดย การเน้นที่ความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำข้อตกลงทางธุรกิจที่ชัดเจนและเป็นธรรม การให้ข้อมูลและคำแนะนำ รวมถึงการให้โอกาสในร่วมงานโครงการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน
คู่ความร่วมมือ	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีการร่วมมือกันในโครงการระยะยาว หรือ การแลกเปลี่ยนทรัพยากรหรือองค์ความรู้ การจัดการประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อเสนอแนะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
ชุมชนและสังคม	การสร้างโครงการพัฒนาชุมชนที่สอดคล้องกับความต้องการในพื้นที่ เช่น โครงการสนับสนุนด้านน้ำสะอาด โครงการส่งเสริมสุขอนามัย และการพัฒนาสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมชุมชนอย่างต่อเนื่อง และการรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนจะช่วยเสริมความสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน
สื่อมวลชน	การจัดหาข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้องให้กับสื่อมวลชนและบุคคลที่มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์ โดยเน้นความรวดเร็วในการส่งข้อมูล การจัดกิจกรรมสำหรับสื่อมวลชน เช่น การจัดทริปศึกษาดูงานหรือการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับโครงการของกปภ. จะช่วยสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือ
คู่แข่ง	แม้ว่าจะเป็นกลุ่มที่ต้องแข่งขันกันทางธุรกิจ แต่การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่แข่งผ่านการปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับทางธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ กปภ. การเข้าร่วมในงานประชุมหรือการสัมมนาร่วมกัน สามารถสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเปิดโอกาสในการร่วมมือกันในพื้นที่ที่สามารถทำประโยชน์ร่วมกันได้

คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ปี 2567



2.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย

การบริหารความเสี่ยงของ กปภ. มีการระบุปัจจัยเสี่ยง (Identifies Risk) ที่สามารถเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และเหตุการณ์นั้นส่งผลกระทบทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่วางไว้เพื่อรวบรวมและจัดประเภทความเสี่ยงตามแนวทาง COSO แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) ด้านการเงิน (Financial Risk) และด้านกฎระเบียบ (Compliance Risk) โดยในปีงบประมาณ 2568 มีปัจจัยเสี่ยงทั้งหมด 7 เรื่อง ดังนี้



ความเสี่ยงระดับองค์กร ปีงบประมาณ 2568

ตารางความเชื่อมโยงความเสี่ยงระดับองค์กร

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง (SWOT ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567)
ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	1. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (S5)
ด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)	2. การบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการทำงานของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ (W1) 3. การสร้างการมีส่วนร่วมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ (W2) 4. ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W3)
ด้านการเงิน (Financial Risk)	5. การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชนในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ. (O3)
ด้านกฎระเบียบ (Compliance Risk)	6. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S1) 7. กฎหมายกฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. (T1)

จากตารางความเชื่อมโยงความเสี่ยงระดับองค์กร สอดคล้องตามพันธกิจและเป้าหมายในแผนวิสาหกิจตามแผนงาน 5.2 ยุทธศาสตร์การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสังคมและสิ่งแวดล้อม 5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ตัวชี้วัด: ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.

จึงต้องนำประเด็นดังกล่าวมาประเมินและติดตาม ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหายหรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมากที่สุด

โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย

กปภ.ได้พิจารณาความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงที่ผ่านมา ซึ่งอาจส่งผลกระทบให้ การดำเนินงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่ครอบคลุม 2 มิติ คือ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร และความเสี่ยงที่ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
❖ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ❖ ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ตารางความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
❖ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ/ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ❖ ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารข้อมูล ❖ หน่วยงานมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น เวลา บุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลา ❖ หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดในการดำเนินงาน การประเมินผล มีการเปลี่ยนแปลง/ไม่ชัดเจน ส่งผลให้ต้องมีการตีความในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ❖ การปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ❖ พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ❖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	❖ การรวบรวมข้อมูลจากหลายหน่วยงาน อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการประเมินผลและรายงานผลต่อหน่วยงานภายนอก ❖ การกำหนดกิจกรรมที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ❖ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง ❖ ข้อมูลมีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือการนำเสนอ/สื่อสารที่ไม่เหมาะสม ❖ การดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามสัญญาด้วยเหตุสุดวิสัย เช่น น้ำท่วม ❖ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น การปรับแบบฟอร์ม/ขั้นตอนการขออนุญาตใช้พื้นที่ ❖ กฎหมายและกฎระเบียบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องถือปฏิบัติ/ควรทราบ มีเป็นจำนวนมากและไม่เป็นหมวดหมู่ ❖ ขาดการสื่อสารกฎหมาย กฎระเบียบที่ทันต่อสถานการณ์/เป็นปัจจุบัน

2.5 ผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2567

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการ						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
ตอบสนองทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับฝ่าย/สำนัก	Workshop	4 ครั้ง/ปี	มีข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับฝ่าย/สำนัก/กปภ.ช. ครบถ้วนทุกฝ่าย/สำนัก/กปภ.ช.	ความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ผู้ว่าการกปภ. ให้ความเห็นชอบ ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ฝ่าย)	ทุกหน่วยงาน ระดับฝ่าย/สำนัก และ กปภ.ช. 1-10
		สื่อสารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์	1 ครั้ง/ปี	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านรายงานประจำปีรายงานความยั่งยืนประจำปี และวารสารน้ำ	ความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผ่านช่องทางอย่างครบถ้วน)	คณะทำงาน Enabler ด้าน 4 ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
		สำรวจ/สอบถาม	1 ครั้ง/ปี	สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
ตอบสนองทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	สัมมนา/อบรม	4 ครั้ง/ปี	ดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตร การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างบูรณาการ ระดับสายงาน/ฝ่าย จำนวน 4 ครั้ง	ความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (อบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกสายงาน)	รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	1. การจัดทำแผนงานโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ 2. การดำเนินงานเป็นไปตามแผน	การร่วมประชุมหารือ	1 ครั้ง/ปี	การขอความเห็นชอบแผนงานโครงการเพื่อการพัฒนาจากคณะรัฐมนตรี แผนงานโครงการเพื่อการพัฒนา	ความพึงพอใจ 4.299 คะแนน	รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)
	1. ตรวจสอบประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด 2. กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ	การร่วมประชุมหารือ	2 ครั้ง/ปี	- เสร็จตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กปภ. ประจำปี 2567 - Feedback Enablers ของ กปภ. ปี 2566 - ประชุมชี้แจงผลการประเมิน Core Business Enablers ประจำปีบัญชี ของปีงบประมาณ ปีปฏิทิน และปีพิเศษ เมื่อวันที่ 1-2 ก.ค. 67		
	ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรและตอบสนองตัวชี้วัด สคร.	การรายงานผลการดำเนินงาน	ตามกำหนด (รายเดือน)	สามารถนำข้อมูลคุณภาพน้ำประปาจากระบบ EIS ไปใช้รายงานผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ		รองผู้ว่าการ (วิชาการ)
	เสนอแผนงานโครงการด้านทรัพยากรน้ำให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเสนอให้ตรงตามเวลาที่กำหนด	การร่วมประชุมหารือ	ตามกำหนด	ประชุมคณะกรรมการทรัพยากรน้ำจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ		รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
	ดำเนินการตามนโยบาย ข้อสั่งการหลักเกณฑ์และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	การร่วมประชุม/ร่วมกิจกรรม	ตามที่ได้รับมอบหมาย	- ร่วมพิธีทำบุญเจริญพระพุทธมนต์โอกาสที่ มท.1 ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จุลจอมเกล้าและเหรียญรัตนาภรณ์ - งานแถลงข่าวส่งเสริมผ้าไทย ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน)
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ และแผนงานด้านแหล่งน้ำ	การร่วมประชุมหารือ	ตามกำหนด (รายเดือน)	- ประชุมติดตามและประเมินสถานการณ์น้ำ ของ กปภ. จำนวน 12 ครั้ง - ประชุมเพื่อร่วมรับทราบสถานการณ์น้ำ และผลการดำเนินงานตามมาตรการรับมือฤดูฝนปี 2567 และร่วมพิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในฤดูฝนและส่งเสริมความมั่นคงด้านน้ำอุปโภคบริโภคในพื้นที่ลุ่มน้ำ	ความพึงพอใจ 4.368 คะแนน	รองผู้ว่าการ (วิชาการ)
	ร่วมมือกับกรมอนามัยในการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง ให้กับประชาชนขนาดเล็ก	เสริมสร้างความร่วมมือ	ตามที่ร้องขอ	ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการน้ำประปาดื่มได้ ระหว่างการประปาส่วนภูมิภาคกับกรมอนามัย		

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
	การประสานงานขออนุญาตและมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	การร่วมประชุมหารือ	ตามแผนงาน	- เข้าพบ นายกเทศมนตรี ตำบลหนองใหญ่, นายก อบต. เขาชก เพื่อติดต่อขอใช้ที่ดิน - เข้าร่วมหารือ เพื่อขอข้อมูลและขอความเห็นชอบการจัดสรรน้ำดิบของอ่างเก็บน้ำประแสร์ - เข้าร่วมประชุม กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกลาง (กอปก.ก.) เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์อุทกภัย ปี 2567		รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
กลุ่มลูกค้า	เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ชุมชนและสังคม	การมีส่วนร่วม/การเสริมสร้างความร่วมมือ	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	โครงการเครือข่ายอาสา กปภ. กปภ.ช. 1-10 ได้จัดอบรมสมาชิกเครือข่ายอาสา กปภ. ให้แก่ผู้นำชุมชน/ตัวแทนชุมชน จำนวน 50 คน/สาขา รวมจำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น 50 ครั้ง	ความพึงพอใจ 4.346 คะแนน	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
	- พึงพอใจและเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ - ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างครบถ้วน	การมีส่วนร่วม/การเสริมสร้างความร่วมมือ		- โครงการรับฟังเสียงของลูกค้า ลงพื้นที่รับฟังลูกค้า เพื่อการพัฒนาบริการ - จัดอบรมให้ความรู้ผู้นำชุมชน/ตัวแทนชุมชนเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปา และรับฟังความคิดเห็น จำนวน 10 เขต		

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา และให้ความร่วมมือในการหาหรือการดำเนินงานร่วมกัน	การร่วมประชุมหารือ	4 ครั้ง/ปี	- ประชุมคณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ จำนวน 22 ครั้ง - ตรวจสอบติดตั้งระบบไฟฟ้าและระบบควบคุมหน้างานก่อสร้าง โครงการปรับปรุงขยายการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพังงา-(ทับปุด)	ความพึงพอใจ 4.387 คะแนน	รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
	ได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม รวมถึงการรับฟังข้อเสนอ และข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการของ กปภ.	การรายงานผลการดำเนินงาน	1 ครั้ง/ปี	ฝาก. รายงานความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างของ กปภ. ที่มีการลงทุนในสัญญา		รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร)
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ผลการทดสอบระบบการอ่านมาตรวัดน้ำของ กปภ. ด้วยเทคโนโลยี OCR	การมีส่วนร่วม	2 ครั้ง/ปี	- สรุปผลการดำเนินการศึกษาและพัฒนาระบบการอ่านมาตรวัดน้ำของ กปภ. ด้วยเทคโนโลยี OCR - ลงพื้นที่ร่วมกันทดสอบระบบอ่านมาตรในพื้นที่ให้บริการ กปภ.สาขา รังสิต (พ) และ กปภ. สาขาบึงกาฬ	ความพึงพอใจ 4.343 คะแนน	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ)
	แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยี	จัดทำบันทึกความร่วมมือ	1 ฉบับ/ปี	ลงนาม MOU เรื่องว่าด้วยความร่วมมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ระหว่าง กฟภ. กับ กปภ.		

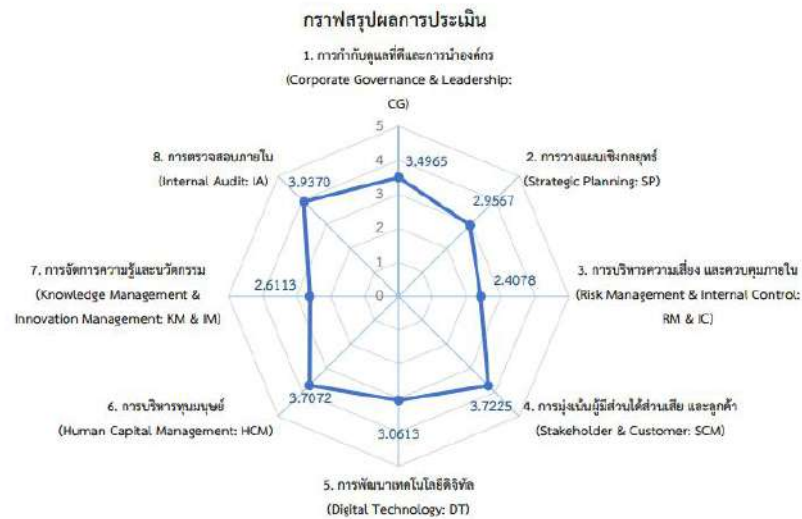
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
	บริหารจัดการสารสนเทศ	เสริมสร้างความร่วมมือ	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	MOU เรื่อง การบริหารจัดการสารสนเทศขององค์กร (จัดเก็บเทปสำรองข้อมูลที่กปน.)		
กลุ่มพนักงาน	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนว นโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน	สำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน	2 ครั้ง/ปี	โครงการสำรวจความคิดเห็นพนักงาน - Stay Interview - Pulse Survey	ความพึงพอใจ 4.43 คะแนน ความผูกพัน 4.44 คะแนน	รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร)
	ข้อมูลความคิดเห็น/ความต้องการของกลุ่ม/ส่วนบุคคลากรโดยเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน เพื่อจัดทำวางแผนการจัดโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำปี	การมีส่วนร่วม	1 ครั้ง/ปี	โครงการสื่อสารสร้างสัมพันธ์งาน HR ประจำปี 2567		
กลุ่มชุมชนและสังคม	การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน	การมีส่วนร่วม	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	กิจกรรมหลอมรวมใจ มอบน้ำใสสะอาดให้โรงเรียน จำนวนรวม 740 โรงเรียน	ความพึงพอใจ 4.284 คะแนน	รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
	- การรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน - การสื่อสาร	ลงพื้นที่พบปะ	ตามแผนงานโครงการ	- รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่บ้านตาง หมู่ที่ 5 เพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินการขอถอนสภาพและขออนุญาตใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ - รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลลองไผ่		รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5) รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
				กรณี กปภ.ขออนุญาตใช้น้ำชลประทานและก่อสร้างแพสูบน้ำดิบพร้อมวางท่อน้ำดิบบริเวณอ่างเก็บน้ำลำตะคอง - กปภ.สาขาเลิงนกทาชี้แจงรายละเอียดแผนงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยาย กปภ.สาขาเลิงนกทา และประชาคมขอใช้น้ำสำหรับผลิตน้ำประปา		
	การรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนและสังคม (ทางไปรษณีย์)	การมีส่วนร่วม	ตามแผนงานโครงการ	- การรับฟังความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยาย กปภ.สาขาเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย - การรับฟังความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยาย กปภ.สาขาน่าน อ.เมืองน่าน จ.น่าน		
กลุ่มสื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยถูกต้อง รวดเร็ว	การแจ้งข้อมูลให้ทราบ	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	- เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ของ กปภ. จำนวน 263 ครั้ง - พนักงาน กปภ. ร่วมเป็นจิตอาสา นำข่าวสารอาหารแห้งและสิ่งของใช้จำเป็นที่ประชาชนนำมาบริจาคให้กับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจัดทำถุงยังชีพเพื่อจัดส่งไป	ความพึงพอใจ 4.338 คะแนน	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

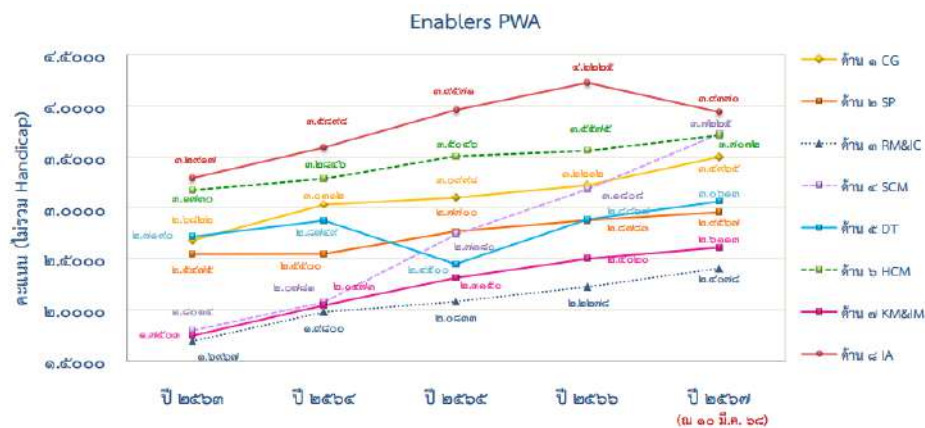
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทาง/รูปแบบ	ความถี่	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย		
กลุ่มคู่แข่ง	- มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	- โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. จำนวน 82 สาขา - ขอความเห็นชอบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือขอใช้ที่ดินบริเวณค่ายนิมมานกลยุทธ ต. หรือ อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว - เข้าพบ นายก อบต. พलगทอง ในการประสานงานการขอใช้ที่ดินและแหล่งน้ำรองรับแผนงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท. ในพื้นที่ - กปภ. ร่วมแรงร่วมใจกับหน่วยงานต่างๆ ส่งน้ำใจใส่น้ำประปาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย	ความพึงพอใจ 4.225 คะแนน	รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

ผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ภาพรวมอยู่ในระดับ Maturity “ระดับ 3” ซึ่งหมายถึง ระบบ กระบวนการมีความครบถ้วน และแสดงประสิทธิผลของกระบวนการ ถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย



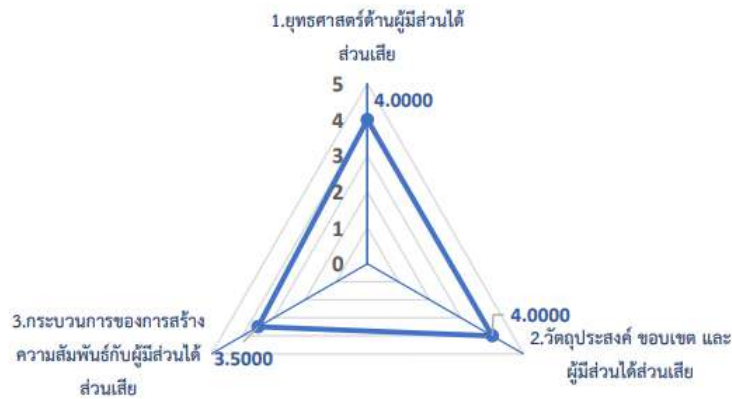
รายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ประจำปีบัญชี 2567



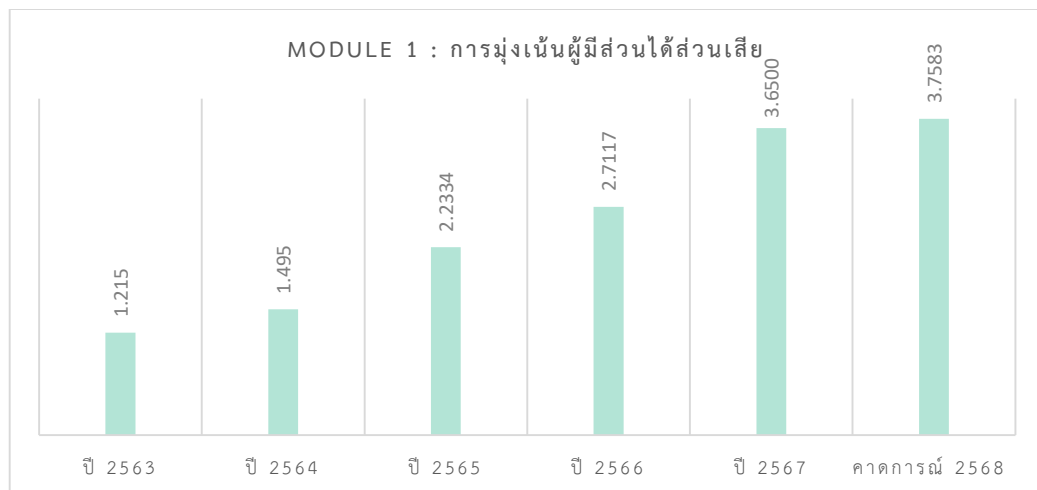
แนวโน้มผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปี 2563-2567

กราฟสรุปผลการประเมิน	ผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า”	อยู่ที่ระดับคะแนน 3.7225
-----------------------------	--	---

การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)



ผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567



ผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563-2567

จากผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีบัญชี 2563-2567 มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนปีบัญชี 2567 มีคะแนนอยู่ที่ 3.6500 (ไม่รวมด้านลูกค้า) และในปีบัญชี 2568 กปภ. มีคะแนนคาดหวังอยู่ที่ 3.7583 เพื่อให้ไปถึงคะแนนที่คาดหวัง กปภ. มีการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานโดยนำสรุปประเด็นที่สำคัญ และข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกำกับดูแล ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จากรายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ประจำปีบัญชี 2567 เพื่อวิเคราะห์หา GAP และแนวทางการปิด GAP สรุปผลการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานปี 2567 ดังตาราง

ตารางผลการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า” ปี 2567

หัวข้อ	ประเด็นปัญหา/ข้อสังเกต	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)			
1.1 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กปภ. ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด ในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ สอดคล้องกับการปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder โดยมี การจัดเก็บความรู้ และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	- ทบทวนการกำหนด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด ในการ ทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียขององค์กร เพื่อ กำหนดทิศทาง การ ดำเนินงาน - จัดทำระบบจัดเก็บข้อมูล ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ปรับปรุง SIPOC - ปรับปรุงคุณภาพของ ปัจจัยนำเข้าโดยการ สอบทาน - ปรับปรุงการติดตามผล การดำเนินการตามแผน - เพิ่มเติมการหา Gap Analysis จากข้อสังเกต ของคณะกรรมการใน แต่ละระดับ และนำไปสู่ การปรับปรุงให้เป็น รูปธรรม (ทำเป็นตาราง ได้แก่ ข้อสังเกต Gap การปรับปรุง ผลการ ปรับปรุง) - ส่งผลให้ผลลัพธ์ใน ภาพรวมของแผนดีขึ้น กว่าปีที่ผ่านมา - เน้นที่การวิเคราะห์ ปัจจัยนำเข้าในการ ทบทวนนโยบาย - ปรับปรุงองค์ประกอบ ในนโยบายให้ดูชัดเจน ตามประเด็น - เพิ่ม SIPOCการทบทวน นโยบายไว้ในคู่มือ - Strategy House - แสดงความเชื่อมโยง ระหว่างยุทธศาสตร์ องค์กรกับยุทธศาสตร์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ	ประเด็นปัญหา/ข้อสังเกต	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
2. วัตถุประสงค์ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10%)			
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder(3%)	กปภ. ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด ในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้อง กับการปรับปรุง และพัฒนาวัฒนธรรม ในการกำหนดวัตถุประสงค์และ ขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- จัดทำแบบฟอร์มและหลักเกณฑ์พร้อมคำอธิบาย ในการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย กปภ.เขต 1-10 นำไปใช้ - ทบทวนข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานฝ่าย กปภ.เขต - สัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อนำมาทบทวนประเด็นความต้องการ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร”การยกระดับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ. ให้กับสายงานในระดับฝ่ายทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค” - จัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ปรับปรุงการสอบทานคุณภาพของวัตถุประสงค์ ขอบเขต ของการสร้างความสัมพันธ์ พร้อมสื่อสารผลการปรับปรุง - ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ปี 69 - เพิ่ม infographic - ปรับปรุงแบบสอบถามการประเมินการรับรู้เพื่อนำมาใช้ในการทบทวนตัวชี้วัด (เป็นแบบสอบถามรวมทั้งหมดของเกณฑ์ SM เพื่อใช้ตอบทุกเกณฑ์ย่อย) - (ผลประเมินการรับรู้วัตถุประสงค์ ขอบเขต) นำไปใส่เป็นประเด็นปรับปรุงใน AAR

หัวข้อ	ประเด็นปัญหา/ข้อสังเกต	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3%)			- เพิ่มการสัมภาษณ์มุมมองของผู้บริหาร - เพิ่มชุมชนรอบแหล่งน้ำดิบ ในกลุ่มย่อย - เพิ่ม infographic
2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (4%)		-	- ปรับปรุงการวิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร พร้อมบูรณาการระดับฝ่าย - เพิ่มการสอบถามคุณภาพของประเด็น - ทำให้ผลการรับรู้ดีขึ้น
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (35%)			
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (15%)			
3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	กปภ.ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของการทบทวนกระบวนการให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรม ในการวางแผนกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- จัดทำแบบฟอร์มและหลักเกณฑ์ พร้อมคำอธิบาย การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย กปภ.เขต 1-10 นำไปใช้ทบทวนข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย กปภ.เขต 1-10 - ทบทวนแนวทางการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา	- ปรับปรุงการจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร พร้อมบูรณาการระดับฝ่าย - เพิ่มการสอบถามคุณภาพของการจัดลำดับประเด็น - ทำให้ผลการรับรู้ดีขึ้น - ปรับปรุงวิเคราะห์ความสอดคล้องของอัตรากำลังโดยทำเป็นสรุปในภาพรวม - เพิ่มเติมการสื่อสารแผนไปยังสาขาให้ชัดเจนมากขึ้น info graphic ผ่าน Facebook สาขาบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line สาขา
3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)			
3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการสร้างความสัมพันธ์ /บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)			

หัวข้อ	ประเด็นปัญหา/ข้อสังเกต	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
		นวัตกรรม การดำเนินงาน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระบบ โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สายงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคใช้ในการ จัดทำติดตาม และรายงานผลข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบดิจิทัล โดยเฟสแรกจะ เป็นการออกแบบตารางวิเคราะห์ Stakeholder (เม.ย.-ก.ย.68) และจะมีการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนาระบบฯ การจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนอื่นๆ ในปีต่อไป ตามแผนยุทธศาสตร์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568-2572 จัดทำระบบจัดเก็บข้อมูล ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ปรับรูปแบบของแผนให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย - เน้นตัวชี้วัดที่เฉพาะเจาะจง ตอบสนอง output/outcome
3.2 การสร้างความพร้อม			
3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรและความสามารถขององค์กร ให้มีความพอเพียงและเหมาะสมสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ Stakeholders ระยะยาวขององค์กร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และ	จัดทำแบบฟอร์มและหลักเกณฑ์พร้อมคำอธิบาย การวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรและความสามารถขององค์กร เพื่อให้หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย กปภ.เขต 1-10 นำไปใช้ ทบทวนข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย กปภ.เขต	- ปรับปรุงเกณฑ์การวิเคราะห์ความเสี่ยงร่วมกับด้าน RM - เพิ่มการระบุว่าการทรัพยากรอะไรเพิ่มเติมไว้ในแผน - ปรับปรุงแบบฟอร์ม - เพิ่มเติมการวิเคราะห์และจัดทำแผน contingency ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำดิบ

หัวข้อ	ประเด็นปัญหา/ข้อสังเกต	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	เป้าหมายขององค์กรในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง กปภ.ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย และตัวชี้วัดของการทบทวนกระบวนการให้มีความสอดคล้องกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม		
3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	-		
3.3 การติดตามและรายงานผล (10%)			
3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ (3%)	-	- เพิ่มช่องทางการสื่อสารรายงานผลการดำเนินงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่น ดิจบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง Facebook line - ประเมินผลความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงาน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพิ่มเติมการวัดผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.3.2 การรายงานผล (3%)	กปภ. ควรมีการประเมินผลลัพธ์ ความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงาน การสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ Stakeholder		
3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง (4%)	-		

ประเด็นสอบถามเพิ่มเติมในการประชุม Feedback Day ปี 2567 ของ กปภ.

ด้าน 4 การการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM)

คำถาม กปภ.	คำตอบ สคร.
๑. กปภ. ควรมีการทบทวนแนวทางการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม การดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงควรมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ <u>ความหมายคำว่านวัตกรรมการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ควรมีการดำเนินการเป็นอย่างไรช่วยยกตัวอย่าง	นวัตกรรมการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง <u>การนำแนวคิดใหม่ เทคโนโลยี หรือ กระบวนการที่สร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการของแต่ละข้อย่อยในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแล้วก็สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความพึงพอใจความเชื่อมั่นแล้วก็สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน ดังนั้นเมื่อมีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงแล้ว ต้องมีการประเมินผลลัพธ์หลังการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ทำหยาบมีนัยยะสำคัญและต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนวัตกรรมมาใช้ เช่น มีการพัฒนาพัฒนาระบบในการรวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าโดยมีการประยุกต์ใช้ระบบ AI ร่วมกับเครื่องมืออื่นๆ ขององค์กรเพื่อสอบถามข้อมูลโดยวัตถุประสงค์ของการนำมาใช้เพื่อลดระยะระยะเวลาใน <u>การรวบรวมข้อมูล</u> และกำหนดเป้าหมายจะช่วยลดระยะเวลาในการทำงานรวบรวมปัจจัยได้จาก 15 วันเหลือ 5 วัน จะเห็น impact การลดลงที่ชัดเจนเห็นว่าการนำมาใช้ลดลงอย่างมีนัยยะสำคัญ
๒. การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการปรับปรุง และพัฒนา นวัตกรรม กระบวนการ ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้ง ประสิทธิภาพ (Output) และ ประสิทธิภาพ (Outcome) ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดอย่างไร	เริ่มจากการทบทวนหรือปรับปรุงกระบวนการโดยการวิเคราะห์กระบวนการปัจจุบันแล้วก็ผลการงานที่ผ่านมาเพื่อค้นหา pain point และโอกาสในการปรับปรุงรวมถึงเครื่องมือองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะมาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น โดยสิ่งสำคัญคือการกำหนดตัวชี้วัดทั้ง Leading Lagging ต้องสามารถเชื่อมโยงกับสิ่งที่มาปรับปรุงได้อย่างชัดเจน ปรับปรุงอะไร ตัวชี้วัดต้องวัดตัวที่เราจะมาปรับปรุง เพื่อที่จะให้สอดคล้องและให้มีผลลัพธ์ทั้งก่อนและหลังปรับปรุงสอดคล้องกันสามารถใช้ในการติดตามกำกับแล้วก็ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการได้
3. การปรับปรุงและพัฒนา นวัตกรรม กระบวนการ การจัดการเก็บองค์ความรู้ ก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ ที่ช่วยผลักดันให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม" กปภ.ควรดำเนินการอย่างไร	การจัดการความรู้ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมีแนวทางในการสกัดองค์ความรู้ที่สำคัญได้จากกระบวนการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือว่าได้มาจากองค์ความรู้ภายนอกอย่างเป็นระบบ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาดังกล่าว มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถ้าองค์ความรู้อะไรมาใช้ก็ต้องมีการตั้งตัวชี้วัดตัวนั้นด้วยเพื่อวัดว่าองค์ความรู้ที่นำมาใช้นั้นมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบการทำงานได้ดียิ่งขึ้นหรือไม่

คำถาม กปภ.	คำตอบ สคร.
๔. การรายงานผลการสร้างความสัมพันธ์จะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ความพึงพอใจให้มีความสอดคล้องกัน และครอบคลุมทุกช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำไปวิเคราะห์และใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับร่วมกับข้อมูลที่ได้จากรูปแบบอื่นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านการรายงานผลการดำเนินงาน ควรมีการปรับปรุงการรายงานผลอย่างไร	เป็นจุดอ่อนข้อ 3.3.2 ในการประเมินความพึงพอใจต่อการรายงานผลสำคัญคือการไปทบทวนการประเมินผลความพึงพอใจต่อการรายงานผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งควรมีการออกแบบสำรวจให้สอดคล้องกับประเด็นการรายงานผลในหัวข้อของการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่นความชัดเจนของข้อมูลที่ยานงานเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความถี่ของการรายงานผลที่เหมาะสม รูปแบบช่องทางการสื่อสาร ผลการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าต้องเป็นเรื่องของ stakeholder ไม่ใช่รายงานผลประจำปีขององค์กร ดังนั้นอาจจะเพิ่มคำถามเรื่องของ stakeholder เข้าไป เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยการประเมินผลความพอใจต่อการรายงาน ต้องครอบคลุมทุกช่องทางที่เรามีการรายงานแล้วก็ครอบคลุมทุก stakeholder ที่สำคัญขององค์กรรวมถึงผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดเป้าหมายกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินไว้ด้วย เราตั้งเป้าว่าผลการประเมินที่เราต้องการเป็นร้อยละเท่าไร
๕. ในภาพรวม กปภ. ควรจะดำเนินการอย่างไร ในการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	สิ่งที่ควรให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นคือการทบทวนปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากในการประเมินคะแนนจาก 4 ไป 5 จะประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก: ขั้นตอนแนวทางการปรับปรุงและประเมินประสิทธิผลต้องมีระบบที่ชัดเจน ส่วนที่ 2: การจัดการองค์ความรู้ สุดท้าย: ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

2.6 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ของ การประปาส่วนภูมิภาค มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและระดับสายงาน/ฝ่าย ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทุกกลุ่ม

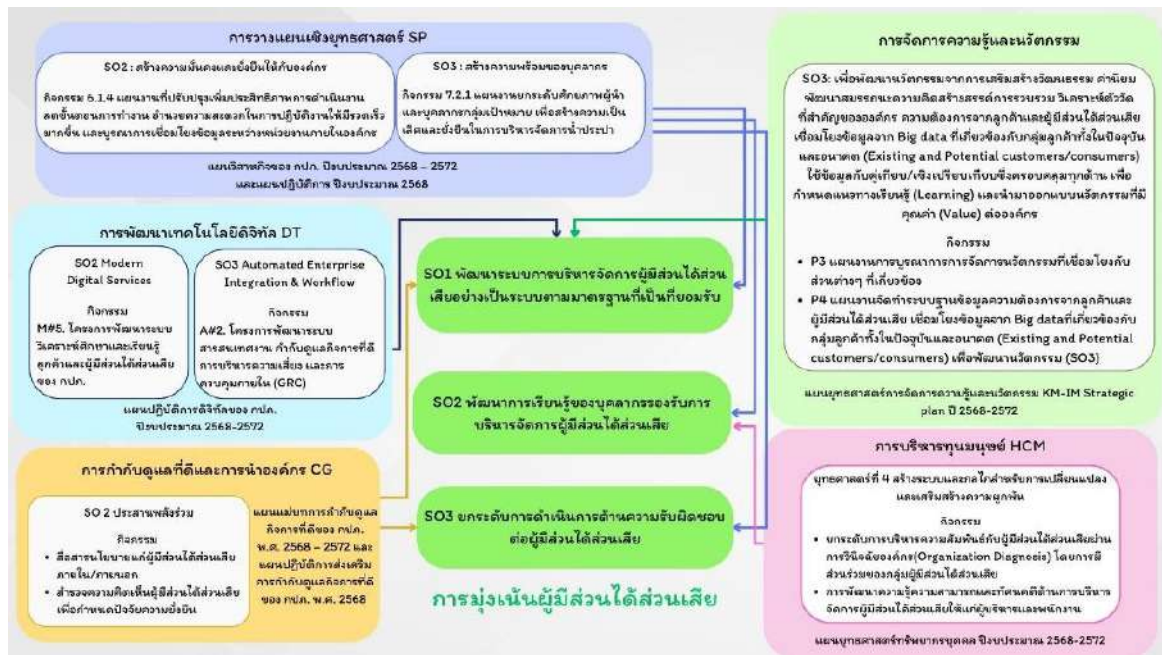
ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ดังนี้

1. แผนวิสาหกิจ ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2569
2. แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2569
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2569-2573
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ (KM) และการจัดการนวัตกรรม (IM) ประจำปีงบประมาณ 2569
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2569-2573 และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2569
6. แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2569
7. แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2569-2573 ของ กปภ. และแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2569
8. แผนแม่บทการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 แผนปฏิบัติการการพัฒนาความยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2569

จากยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวต่างๆข้างต้นพบว่ามียุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. แผนวิสาหกิจ ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2569	● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การยกระดับผลประกอบการ ● การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	● หน่วยงานกำกับดูแล ● หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ● ลูกค้า ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ● คู่ความร่วมมือ ● พนักงาน ● ชุมชนและสังคม ● คู่แข่ง

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
2. แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2569	● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านคุณภาพและบริการ ● การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูล สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร	● ลูกค้า ● สื่อมวลชน
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2569-2573	● ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	● พนักงาน
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการด้านจัดการความรู้ (KM) และการจัดการนวัตกรรม (IM) ประจำปีงบประมาณ 2569	● การจัดการความรู้และนวัตกรรม	● หน่วยงานกำกับดูแล ● พนักงาน ● คู่ความร่วมมือ
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2569-2573 และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2569	● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงานของพนักงาน ● การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร EA	● หน่วยงานกำกับดูแล ● พนักงาน ● คู่ความร่วมมือ ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
6. แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2569	● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรม CSR	● ชุมชนและสังคม ● คู่แข่ง
7. แผนแม่บทระยะยาวการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2569-2573 ของ กปภ. และแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2569	● การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล	● หน่วยงานกำกับดูแล



ภาพที่ การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนแม่บทอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รอบปีงบประมาณ 2567

2.7 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบาย/กฎระเบียบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ.	ทุกกลุ่ม
นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการและผู้ว่ากร กปภ.	ทุกกลุ่ม
นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กปภ. (PDPA)	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปี 2566	หน่วยงานกำกับดูแล
นโยบายและคู่มือพัฒนาความยั่งยืน ปี 2567	ทุกกลุ่ม
นโยบายธรรมาภิบาลข้อมูลและแนวปฏิบัติของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2567	ทุกกลุ่ม
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2568	ชุมชนและสังคม
นโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ฉบับปรับปรุงปี 2567	ลูกค้า
นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) (ทบทวน พ.ศ. 2567)	ทุกกลุ่ม
นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) (ทบทวน พ.ศ. 2567)	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ปี 2566	คู่ค้า/คู่ส่งมอบ คู่แข่ง
นโยบายและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.พ.ศ. 2565 และภาคผนวกแนบท้ายนโยบายฯ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567	ทุกกลุ่ม
นโยบายต่อต้านการรับหรือให้สินบน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Anti-Bribery-Policy) ทบทวน พ.ศ. 2568	ทุกกลุ่ม
นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของ กปภ. พ.ศ. 2567	ทุกกลุ่ม
ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน	พนักงาน
ประกาศ กปภ. เรื่อง เจตนารมณ์เป็น "องค์กรไร้ความรุนแรง ประจำปี 2566"	พนักงาน

2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

ปัจจุบันโลกอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งในแต่ละวันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆเกิดขึ้น ตลอดเวลาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สภาพแวดล้อมทางสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรมักปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในองค์กร ได้แก่ การเปลี่ยนผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กร การปรับกลยุทธ์ใหม่ เป็นต้น และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายภาครัฐ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง ความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้า ภาวะการแข่งขัน สภาพตลาด คู่แข่งที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลง

ซึ่ง กปภ.ได้นำปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนยุทธศาสตร์ ข้อมูลจากสารสนเทศภายนอกองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ Politics, Economic, Sociological, Technological, Environmental, และ Legal



Politics ปัจจัยด้านการเมือง

นโยบายรัฐบาลและปัจจัยทางการเมืองมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของ กปภ. โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและการส่งเสริมการเข้าถึงน้ำประปาของประชาชน ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญในการขยายการให้บริการของ กปภ. ดังนี้

5 นโยบายหลัก ที่จะนำไปสู่เป้าหมายการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" เพื่อทำคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ประกอบด้วย 3 ด้าน

✓ ด้านความมั่นคงปลอดภัย

นโยบายที่ ๑ การจัดระเบียบสังคม ปรับปรุงผู้มีอิทธิพล นโยบายที่ ๒ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

✓ ด้านเศรษฐกิจ

นโยบายที่ ๓ การสร้าง อาชีพเพิ่มรายได้ให้ประชาชน นโยบายที่ ๔ การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน สร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก

✓ ด้านความสะอาดสบายในการใช้ชีวิตและการรับบริการจากภาครัฐ คือ

นโยบายที่ ๕ นำทีมสะอาดบริการประชาชน

เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดผลเป็นรูปธรรมในทุกจังหวัดทั่วประเทศ ภายใต้แนวคิด "เจ้านายของข้าราชการคือประชาชน" ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยจะได้มีการติดตามประเมินผลการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในทุกไตรมาส หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง สามารถเป็นที่พึ่งบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ประชาชนตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทยได้ในทุกสถานการณ์

โดยขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ๕ ประการ ประกอบด้วย

นโยบายที่ ๑ การจัดระเบียบสังคม ปราบปรามผู้มีอิทธิพล : ขับเคลื่อนโดยการป้องกันและปราบปรามผู้มีอิทธิพลผู้ลักลอบครอบครองอาวุธปืน รวมทั้งดำเนินการจัดระเบียบการเปิดสถานบริการผิดกฎหมาย การพนันการค้ายาเสพติด การก่ออาชญากรรมการกระทำผิดทางเพศ ปัญหาสังคม และสิ่งผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างจริงจัง เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุกพื้นที่อย่างเร่งด่วน

นโยบายที่ ๒ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด : บูรณาการปราบปรามยาเสพติดร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยต้องใช้ทุกมาตรการที่มีอยู่ในการทำให้การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ขบวนการค้ายาเสพติดประสบกับความยากลำบาก และลดปริมาณยาเสพติดที่ลักลอบเข้าประเทศ

นโยบายที่ ๓ การสร้างอาชีพเพิ่มรายได้ให้ประชาชน : ค้นหาจุดแข็งของจังหวัดรวมทั้งร่วมมือกับภาคเอกชนในการขยายโอกาสทางการค้าและการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น อันจะเป็นการตอบสนองนโยบาย Soft Power ของรัฐบาลอีกด้วย

นโยบายที่ ๔ การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน สร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก : พัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลสนับสนุนให้ทุกจังหวัดเป็นจังหวัดท่องเที่ยว เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ และกระจายรายได้สู่ชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถพึ่งพาตนเองได้

นโยบายที่ ๕ น้ำดื่มสะอาดบริการประชาชน : การประปาส่วนหลวงและการประปาส่วนภูมิภาคเร่งรัดการดำเนินการให้สำเร็จเป็นรูปธรรม รวมทั้งขอให้มีการขยายท่อส่งน้ำประปาให้ได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีน้ำสะอาดใช้อย่างเพียงพอ และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในครัวเรือน โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายจากการซื้อน้ำดื่มสำหรับบริโภค

การนี้ การประปาส่วนภูมิภาค ได้สนองนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

นโยบายที่ ๓ การสร้างอาชีพเพิ่มรายได้ให้ประชาชน ผ่านโครงการฝึกอาชีพประปาให้ประชาชน ในหลักสูตร "การสำรวจ ติดตั้งซ่อมแซมท่อประปาในที่พักอาศัยและอาคารสำนักงาน" เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะเบื้องต้นด้านระบบประปา สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัว



นโยบายที่ ๕ น้ำดื่มสะอาดบริการประชาชน ผ่าน



1.โครงการน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัยให้การรับรองพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ของ กกป. แล้ว 264 พื้นที่ โดย กกป. ตั้งเป้าหมายขยายพื้นที่รับรองน้ำประปาดื่มได้ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการของ กกป. 234 สาขา ใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้ กกป. ได้ให้บริการน้ำดื่มสะอาดฟรีผ่านแท่นน้ำประปาดื่มได้ จำนวน 113 แท่นทั่วประเทศ ติดตั้งในบริเวณ อาทิ สวนสาธารณะ สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ โรงเรียน สามารถตรวจสอบพิกัดได้ที่เว็บไซต์ กกป. www.pwa.co.th และแอปพลิเคชัน PWA Plus Life

2.โครงการตักน้ำดื่มสะอาด กปภ. มีแผนงานที่จะติดตั้งตักน้ำดื่มสะอาดฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย ภายในพื้นที่สำนักงานหรือในพื้นที่ให้บริการของ กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศ ซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนที่มีประชาชนพักอาศัย อยู่หนาแน่น ตลอดจนพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ประชาชนจำนวนมากสามารถเข้าถึงน้ำดื่มสะอาดโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

3.โครงการน้ำดื่มสะอาด Mini Station เปิดให้บริการแล้ว 10 แห่ง ในพื้นที่ กปภ.สาขาบ้านฉาง พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ทุ่งสง สตูล น้ำพอง บึงกาฬ บุรีรัมย์ นางรอง และอุทัยธานี ปัจจุบันอยู่ระหว่างทดลองเปิดให้บริการ ประชาชนสามารถรับน้ำดื่มได้ฟรี ณ จุดให้บริการ หลังจากครบช่วงทดลองเปิดให้บริการจะให้บริการในราคา 0.50 บาท/ลิตร ซึ่งเป็นราคาประหยัดกว่าท้องตลาด ซึ่ง กปภ. มีแผนงานที่จะเปิดให้บริการอีกจำนวน 30 แห่ง ในปี 2568 และจะเปิดให้บริการครบทั้ง 234 กปภ.สาขา ในปี 2570

ผู้ว่าการ กปภ. กล่าวเพิ่มเติมว่า กปภ. จะเดินหน้านำดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงน้ำดื่มที่สะอาด ปลอดภัยและลดค่าใช้จ่ายในการครองชีพ สอดคล้องกับแผนขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) เป้าหมายที่ 6 การจัดการน้ำและการสุขาภิบาลที่ยั่งยืน ซึ่งจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น



Economic Factor ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ



เศรษฐกิจไทยในปี 2568 ยังต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงและความไม่แน่นอนจากหลายด้าน โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญอย่าง สงครามการค้ารอบใหม่ ซึ่งคาดว่าจะผลจากการที่ โดนัลด์ ทรัมป์ จะเข้ารับตำแหน่ง ประธานาธิบดีสหรัฐฯ สมัยที่ 2 จะทำ

ให้สหรัฐฯ ทอยประกาศ มาตรการกีดกันทางการค้า กับประเทศคู่ค้าต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ ปริมาณการค้าโลก และ เศรษฐกิจโลก ในระยะถัดไปมีแนวโน้มชะลอตัว ซึ่งจะกระทบต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในระยะยาว

อีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบคือ อัตราดอกเบี้ย ของสหรัฐฯ ซึ่งมีแนวโน้มจะทรงตัวอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการดำเนินนโยบายทางการเงินของประธานาธิบดีทรัมป์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและตลาดการเงินทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในด้าน นโยบายการเงิน เพื่อสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปี 2568 ถึงแม้ว่า จะมีมติเอกฉันท์ คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ 2.25% แต่ในปี 2568 ประเมินว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบายจะขยายตัวที่ 2.9% ท่ามกลางความไม่แน่นอนจากปัจจัยภายนอก และภายในประเทศการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยในปี 2568

ในขณะเดียวกันผลกระทบทางอ้อม สินค้าจากประเทศจีนที่ถูกกีดกันทางการค้ากับสหรัฐฯ ในอัตราภาษี 54% มีความเสี่ยงจะถูกผลักดันเข้าสู่ตลาดประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบต่อผู้ผลิตสินค้าบางประเภทในประเทศไทยที่จะได้รับแรงกดดันสูงขึ้น แต่ก็จะเป็นผลดีกับธุรกิจที่ต้องนำเข้าวัตถุดิบ หรือชิ้นส่วนจากต่างประเทศ เพื่อนำไปต่อยอดการผลิตสินค้าในประเทศไทย

ความขัดแย้งของประเทศจีน และได้หวั่น ส่งผลกระทบต่อนักลงทุนบางกลุ่ม ที่ย้ายฐานการลงทุนไปยังประเทศอื่นในแถบอาเซียนมากยิ่งขึ้น รวมถึงประเทศไทยด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีความปลอดภัย และเป็นกลาง โดยธุรกิจที่ย้ายมาต้องเผชิญความเสี่ยงในการได้รับกำแพงภาษีการนำเข้าจากสหรัฐฯ

สำหรับความขัดแย้งระหว่างประเทศยูเครน และรัสเซีย มีแนวโน้มคลี่คลายลง หลังจากที่ทรัมป์ขึ้นรับตำแหน่งประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา และเริ่มเจรจาสงบศึกโดยทันที ทั้งนี้สหรัฐฯ ยังให้ความช่วยเหลือยูเครนทางด้านเศรษฐกิจ แลกกับสิทธิการเข้าถึงทรัพยากรน้ำมัน แก๊สธรรมชาติ และแร่หายากในยูเครน

นอกจากนี้ ความขัดแย้งในพื้นที่ตะวันออกกลาง (ประเทศซีเรีย-อิสราเอล) ที่มีการเปลี่ยนผ่านตำแหน่งของประธานาธิบดี ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การจับมือเป็นพันธมิตรของประเทศคู่ค้าซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อราคาพลังงาน โดยเฉพาะราคาน้ำมันในตลาดโลก

จากความผันผวนของระดับราคาพลังงานและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ซึ่งอาจสร้างแรงกดดันต่ออัตราเงินเฟ้อทำให้ค่าวัสดุการผลิตและไฟฟ้า (ประกอบด้วย ค่าซื้อน้ำประปา ค่าซื้อน้ำดิบ ค่าไฟฟ้า และค่าสารเคมี) ซึ่งเป็นต้นทุนการผลิตน้ำประปา มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ

ธุรกิจน้ำประปาเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน และเป็นปัจจัย การผลิตที่สำคัญของภาคธุรกิจ โดยภาพรวมธุรกิจน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ยังคงเติบโตขึ้นเล็กน้อยสะท้อนจากจำนวนผู้ใช้พื้นที่เพิ่มขึ้น ในปีงบประมาณ 2568 กปภ. มีเป้าหมายเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำ 235,000 ครั้วเรือน (ปัจจุบันมีผู้ใช้น้ำ 6.42 ล้านครั้วเรือน) ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่มจำนวน 49 ล้าน ลบ.ม. และมีโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ รวม 26 โครงการ สามารถเพิ่มกำลังการผลิตประมาณ 879,000 ลบ.ม./วัน ส่งผลให้ประชาชนได้ใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นกว่า 458,000 ครั้วเรือน อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางการคาดหวังของผู้ใช้บริการน้ำประปาทั่วประเทศจากนโยบายของรัฐบาลที่ว่า จะต้องเพิ่มโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำในการใช้น้ำ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงน้ำสะอาดในราคาถูก นับเป็นโจทย์ใหญ่ของ กปภ. ทำอย่างไรจะบรรลุเป้าหมายเพิ่มการให้บริการโดยที่ไม่สามารถปรับขึ้นค่าน้ำประปากับประชาชนได้

ผู้ว่าการ กปภ. จึงมีนโยบายขับเคลื่อน กปภ.ในสิ่งที่ทำอยู่แล้ว แต่จะต้องลงมากำกับปฏิบัติงานให้เข้มข้นยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารงานท่ามกลางข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ กปภ.จะมาพึ่งงบประมาณอย่างเดียวโดยที่ไม่ได้เพิ่มขึ้นไม่ได้ เพราะจะมีผลต่อการขยายตัวและการให้บริการน้ำประปาสะอาดกับประชาชน ดังนั้น กปภ.จะต้องหันมาลดต้นทุนการผลิต ลดค่าใช้จ่ายในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการใช้น้ำของประชาชน ภายใต้นโยบาย PWA FIRST



Sociological Factor ปัจจัยทางสังคม

รูปแบบการขยายตัวของเมืองอันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของเมืองที่เกิดขึ้นเป็นผลทำให้เกิดความต้องการพื้นที่เพื่อรองรับการประกอบกิจกรรมต่างๆ ของประชากรในเมืองมากขึ้น การจัดการการใช้ที่ดินภายในเมืองให้เกิดความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเมืองจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

จากการเจริญเติบโตและพัฒนาอย่างรวดเร็วของชุมชนเมืองสนับสนุนให้เกิดการสร้างโอกาสและ ขับเคลื่อนให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการเติบโตของธุรกิจการผลิต การขนส่ง การค้า และการบริการ ที่มีปัจจัยสนับสนุนจากการเติบโตของโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น ระบบคมนาคม ระบบพลังงาน ระบบการสื่อสาร และระบบการจัดการน้ำ เป็นต้น

โครงสร้างพื้นฐานระบบประปา ภาครัฐได้เร่งดำเนินการขยายโครงข่ายระบบประปา เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทที่อยู่ห่างไกล และเพิ่มคุณภาพการให้บริการในพื้นที่เศรษฐกิจและเมืองที่สำคัญ เพื่อรองรับการประกอบธุรกิจ การจ้างงาน และสร้างรายได้ให้กับคนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงตาม การดำเนินการที่ผ่านมา ยังไม่สามารถตอบโจทย์ต่อวัตถุประสงค์และแนวทางการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม ซึ่งต้องอาศัยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ให้มากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่จะทำให้สามารถนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่ได้ (Water Reuse) โดยมุ่งเน้นการลดน้ำเสียให้กลายเป็นศูนย์ เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ การวางท่อแบบโครงข่ายที่เชื่อมโยงกัน (Pipe Network) เพื่อสร้างเสถียรภาพในการให้บริการน้ำประปา รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเฝ้าระวังตรวจสอบน้ำสูญเสียในระบบ เพื่อลดระยะเวลาในการซ่อมแซมท่อประปาที่ชำรุด เสียหาย อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเท่าเทียมในการรับบริการน้ำประปาในเขตเมืองและชนบท

resilient infrastructure

noun.

โครงสร้างพื้นฐานที่ทนทานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 คือมีคุณภาพ เชื่อถือได้ ยั่งยืน (ไม่ต้องไหล ไฟดับ ฝนหนักทาง และอินเทอร์เน็ตใช้งานได้ดี) และยังทนทานต่อความเสี่ยงของ climate change ภัยพิบัติทางธรรมชาติ อุบัติภัยและภัยคุกคามใหม่ อาทิ cyber attack รวมถึงสามารถลดผลกระทบจากสิ่งเหล่านี้ได้

- เป็นพื้นฐานการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สุขภาวะที่ดีและ "การดำรงชีวิต" อย่างมั่นคงและปลอดภัยของทุกคน



อย่างไรก็ตาม การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีแผนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2568 ลงทุนกว่า 8.15 พันล้านบาท เพื่อวางท่อขยายเขตให้บริการน้ำประปา ปรับปรุงขยายระบบประปา เพิ่มประสิทธิภาพระบบท่อจ่ายน้ำ พัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ ก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท. สร้างความเท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำ สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงน้ำประปาสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างทั่วถึง

ปัจจุบันให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชน 6.44 ล้านครัวเรือน เพื่อให้บริการน้ำประปาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น กปภ. จึงมีการลงทุนขยายพื้นที่เขตให้บริการน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการ อาทิ โครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปารองรับความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มสูงขึ้น โครงการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบท่อจ่ายน้ำเพื่อแก้ปัญหาการสูญเสีย โครงการก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท. โครงการก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ เป็นต้น

หากเป้าหมายการดำเนินงาน ของ กปภ. ในปีงบประมาณ 2568 นี้ คาดว่าจะสามารถเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปาเพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ส่งผลให้ครัวเรือนไทยเข้าถึงน้ำประปา

สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างสุขอนามัยที่ดีให้แก่ประชาชนได้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

Technological Factor ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

แนวโน้มในปี 2568 ด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้นได้กำลังถูกพัฒนาต่ออย่างมีนัยสำคัญ โดยมีแรงขับเคลื่อนหลัก **Artificial Intelligence (AI)** ที่มีแนวโน้มมุ่งเน้นไปที่ความเฉพาะเจาะจงและมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้ความโปร่งใสและควมมีจริยธรรม ด้านการใช้งาน **Cloud Computing** เพื่อรองรับการทำงานของผู้ใช้งานในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านระบบเครือข่าย ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการติดตั้งฐานข้อมูล หรือการใช้งานซอฟต์แวร์เฉพาะด้านในธุรกิจต่างๆ เป็นต้น มีแนวโน้มในการปรับขยายปริมาณการใช้งานเพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้นได้ในอนาคต ในขณะที่ **การเชื่อมต่อ 5G หรืออุปกรณ์ที่เป็นระบบ IoT** นั้นจะได้เพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลและการเชื่อมต่อ Enterprise Resource Planning (ERP) systems มีแนวโน้มจะเชื่อมโยงกันมากขึ้นจนกลายเป็นแกนหลักของการ transform ดิจิทัลในองค์กร และ Cloud-based ERP จะได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากความยืดหยุ่นความสามารถในการปรับขยาย และความคุ้มค่า อีกทั้ง **ระบบเมืองอัจฉริยะ (Smart Cities Solutions)** มีแนวโน้มจะเติบโต โดยใช้ประโยชน์จาก AI, ML และ IoT เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมของเมืองให้ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อีกทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะประสบการณ์เฉพาะบุคคล ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจในแบรนด์ที่แสดงความเข้าใจเอาใจอย่างแท้จริง ดังนั้นการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าจะต้องมีความเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจ โดยอาจใช้เครื่องมือ Google Ads และ Social Media Tools ช่วยในการวิเคราะห์ และออกแบบการสื่อสารที่เหมาะสม ผสมผสานกับช่องทางแบบ Omni-channel ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ที่ทำงานร่วมกันได้อย่างไร้รอยต่อ ส่งผลให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี และดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเทคโนโลยีมากมายที่เกิดขึ้นในหลายด้าน จึงเป็นความท้าทาย องค์กรต้องปรับตัวที่จะก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดังกล่าว ผู้ว่าการ องค์กร, จึงมีนโยบายขับเคลื่อน องค์กร, ด้วย นโยบาย PWA FIRST

“Technology and innovation” เทคโนโลยีที่ตามทันโลก

- สนับสนุนการพัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านการคิดค้นขึ้นเองหรือจากหน่วยงานผ่านนอก
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีให้มีความคล่องตัว ปลอดภัย
- พัฒนาแหล่งรวบรวมข้อมูลภายใน (Big data) ขององค์กรให้มีความถูกต้องแม่นยำ เข้าถึงง่าย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจในทุกๆ ด้าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน เพิ่มการทำงานร่วมกันผ่านดิจิทัล เพิ่มความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ดังนี้



1. การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการให้บริการลูกค้าและการชำระเงิน เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือที่ครอบคลุมบริการต่างๆ อย่างครบวงจร เช่น การตรวจสอบยอดค่าน้ำ การชำระเงิน การแจ้งเหตุขัดข้อง การตรวจสอบคุณภาพน้ำ และการติดตามสถานะการให้บริการ จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของลูกค้าได้อย่างมาก



ภาพที่ PWA Plus Life

2. การพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) ที่ใช้เทคโนโลยี AI และ Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า จะช่วยให้ กปภ. สามารถให้บริการเชิงรุกและเฉพาะเจาะจงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ดียิ่งขึ้น

3. chatbot ที่สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และการประสานงานปัญหาที่ซับซ้อนให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม การมุ่งเน้นไปที่ช่องทางดิจิทัลอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ต้องมีการพัฒนาแนวทาง Omni-channel ที่ผสมผสานช่องทางดิจิทัลและช่องทางแบบดั้งเดิมเข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อ ซึ่งจะช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลกระทบจากการที่ลูกค้าใช้เวลากับช่องทางออนไลน์มากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากจะทำให้ลูกค้าสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้นแล้วยังกระจายข้อมูลข่าวสารในวงกว้างมากขึ้นด้วย กปภ. จึงต้องมีแผนงานโดยปกป้องภาพลักษณ์ขององค์กรในกรณีที่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือบางครั้งอาจเกิดความเข้าใจผิดในข้อมูลหรือแนวทางการให้บริการของ กปภ.



จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นนี้นำมาซึ่งความท้าทายของ กปภ. ในการป้องกันและบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการและข้อมูลลูกค้า โดยดำเนินการให้ครอบคลุมทั้งระบบควบคุมการผลิตและส่งจ่ายน้ำ ระบบบริหารจัดการลูกค้า และระบบสารสนเทศภายในองค์กร ตลอดจนลงทุนในเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย รวมถึงจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญ



Environmental Factor ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม



ปัจจุบันมีกระแสความตื่นตัวและความสนใจในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Development :SD) รวมถึงประเด็น BCG Economy คือเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular- Green Economy) ซึ่งเป็นโมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนที่ขยายแนวคิดนี้ไปทั่วโลก สำหรับประเทศไทยได้ดำเนินการอย่างจริงจัง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจที่สมดุลกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ ดังจะเห็นได้จากนโยบายสำคัญของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย นายอนุทิน ชาญวีรกูล ก็ได้มุ่งเน้นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมไว้เช่นกัน รวมถึงนโยบายภาครัฐของไทย ไม่ว่าจะเป็น ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) แผนพัฒนาเศรษฐกิจ พ.ศ.ศ.2566-2570 แผนปฏิบัติการราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ.2566-2570) ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ.2564-2569 ต่างก็ได้กำหนดเป็นประเด็นทางยุทธศาสตร์ หรือหมุดหมายไว้ด้วย

จากกระบวนการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. นั้นต้องใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ในแต่ละปี กปภ. มีค่าใช้จ่ายกระแสไฟฟ้าสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีความพยายามที่จะลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ใช้พลังงานจากฟอสซิล (ถ่านหิน น้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซธรรมชาติ) เป็นเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้า อีกทั้งยังเป็นตัวการหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate change)

กปภ. ดำเนินการประหยัดพลังงานโดยการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พยายามลดการใช้พลังงานในกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงาน หรือการใช้ควบคุมปริมาณการใช้ไฟฟ้าสำหรับจักรกลในระบบผลิต ระบบจำหน่ายน้ำประปา พร้อมดำเนินการลดการใช้พลังงานในหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางของมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2565

พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) ซึ่งนับเป็นพลังงานทางเลือกที่มีจำนวนไม่จำกัดและสามารถใช้แทนพลังงานจากแหล่งพลังงานที่ใช้แล้วหมดไปได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการผลิตพลังงานในอนาคต และมีบทบาทสำคัญในการลดการใช้พลังงานที่เป็นต้นเหตุของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถช่วยลดคาร์บอนไดออกไซด์และมลพิษ ตอบสนองนโยบาย Energy 4.0 ของประเทศไทย



กปภ. เล็งเห็นถึงพลังงานทางเลือก จึงมีแผนดำเนินโครงการระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) เพื่อลดการใช้ไฟฟ้าในระบบจ่ายน้ำประปาและระบบเกี่ยวเนื่องซึ่งมันเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าโดยวางแผนที่จะดำเนินโครงการติดตั้งใช้งานระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ในอาคารสำนักงานใหญ่ กปภ. กรุงเทพฯ กำลังผลิตติดตั้งประมาณ 900 KWP ในปีงบประมาณ 2566



อีกทั้ง กปภ. กำหนดเป้าหมายและขอบเขตการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ทราบถึงตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมและคุณค่าจากการดำเนินงาน นำไปสู่การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจในภาพรวมและการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ. ในอนาคต โดยพิจารณาจากกระบวนการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปาใน 4 ขอบเขต ดังนี้





Legal Factor ปัจจัยด้านกฎหมาย

- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2563)

ได้บัญญัติเรื่อง การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมหรือผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าพนักงานของรัฐใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้องจนส่งผลเสียต่อประโยชน์ส่วนรวม

มาตรา 126 ห้ามดำเนินการกิจการ

1. เป็นคู่สัญญา หรือ มีส่วนได้ส่วนเสีย ในสัญญาที่ทำกับหน่วยงานของรัฐที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่
2. เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัท หรือเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนที่เข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่
3. รับสัมปทาน หรือคงถือไว้ซึ่งสัมปทานจากรัฐหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นหรือ เข้าเป็นคู่สัญญากับรัฐหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอันมีลักษณะเป็นการผูกขาด ตัดตอน
4. เข้าไปมีส่วนได้เสียในธุรกิจของเอกชน ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ควบคุม หรือ ตรวจสอบของหน่วยงานของรัฐที่ตนสังกัดอยู่ หรือปฏิบัติหน้าที่อยู่โดยเข้าไปมีส่วนได้เสียในฐานะ (กรรมการ ที่ปรึกษา ตัวแทน พนักงาน ลูกจ้าง) ซึ่งโดยสภาพของผลประโยชน์ ของธุรกิจของเอกชนอาจขัดหรือแย้งต่อประโยชน์ส่วนรวม หรือ ประโยชน์ทางราชการ หรือกระทบต่อความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

มาตรา 128 ห้ามไม่ให้เจ้าพนักงานของรัฐรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ เพื่อไม่ให้การรับทรัพย์สินดังกล่าวจากบุคคลในโอกาสต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

กปภ.จึงประกาศใช้มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2562 ตามนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ.



คู่มือ และมาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวมของการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2562

นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. กำหนดว่า

1. ต้องไม่ยอมรับ ไม่ส่งเสริม ไม่มีส่วนร่วม ไม่กระทำการใดๆ ที่มีเจตนาในการทุจริตและคอร์รัปชันเพื่อประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง ทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ต้องยึดถือประโยชน์ขององค์กรเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
3. ต้องประพฤติปฏิบัติตนตามนโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและปฏิบัติงาน กปภ. และนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. รวมทั้งไม่ละเมิดกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประกาศคณะกรรมการ กปภ. เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของคณะกรรมการ กำหนดว่า

“ข้อ 4 การกระทำหรือกรณีดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. การใช้ข้อมูลของ กปภ. เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
2. เป็นคู่สัญญาหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในสัญญาที่ทำกับ กปภ. หรือประกอบกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับ กปภ. ซึ่งทำให้ผลประโยชน์ของกรรมการขัดหรือแย้งกับผลประโยชน์ของ กปภ. หรือกระทบต่อการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้นั้น ในฐานะเป็นคณะกรรมการของ กปภ.
3. การดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ ผู้ถือหุ้นสำคัญ ที่ปรึกษา ตัวแทนพนักงานหรือลูกจ้าง ในธุรกิจของเอกชนซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล ควบคุม หรือตรวจสอบของ กปภ. ซึ่งทำให้ผลประโยชน์ของกรรมการขัดหรือแย้งกับผลประโยชน์ของ กปภ. หรือกระทบต่อการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้นั้น ในฐานะเป็นคณะกรรมการของ กปภ. เว้นแต่การดำรงตำแหน่งที่ กปภ. มอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร”

“ข้อ 5 การรับหรือการให้ของขวัญในกรณีดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. การรับของขวัญจากบุคคลนอกเหนือจากของขวัญอันควรได้ตามกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับ ที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ...
2. การยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจให้บุคคลในครอบครัวของตนรับของขวัญซึ่งมีราคาหรือมูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล ... เกินกว่าจำนวนที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
3. การให้ของขวัญหรือการยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้บุคคลในครอบครัวของตนให้ของขวัญ ซึ่งมีราคาหรือมูลค่าในการให้แก่ แต่ละบุคคล แต่ละโอกาส เกินกว่าจำนวนที่คณะกรรมการ ป.ป.ช.”

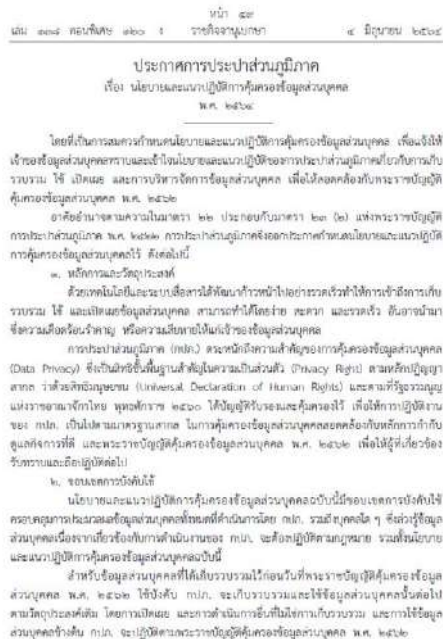


● **พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)** : องค์กรจะต้องมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความปลอดภัยและมีการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยควรมีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ ขอความยินยอมการเก็บข้อมูลจากเจ้าของข้อมูล (Consent) รวมไปถึงเตรียมช่องทางให้เจ้าของข้อมูลสามารถใช้สิทธิตาม PDPA ได้

กปภ.ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญในความเป็นส่วนตัว (Privacy Right) ตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และตามที่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติรับรองและคุ้มครองไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กปภ.เป็นไปตามมาตรฐานสากล ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดี และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ด้วยผลกระทบของ PDPA นี้ กปภ.ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและการจัดการข้อมูลให้ตรงกับกฎหมาย เพื่อลดความเสี่ยงในการละเมิดกฎหมาย PDPA และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าสามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การปรับตัวต่อกฎหมาย PDPA ยังเป็นโอกาสในการพัฒนาธุรกิจและสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งในตลาดที่เกี่ยวข้อง



ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2564

● **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540** เป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานรัฐในการเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ และใช้สิทธิทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง

ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้ โดยถูกต้องกับความจริงอันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้นสมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข่าวสารของราชการ โดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่เพื่อที่จะรักษาประโยชน์ของตนประการหนึ่งกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อม อีกประการหนึ่ง

กปภ.ได้มีระเบียบการประปาส่วนภูมิภาคว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของการประปาส่วนภูมิภาค ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“ข้อมูลข่าวสารของ กปภ.” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุม ดูแลของการประปาส่วนภูมิภาค ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน



ภาพที่ เว็บไซต์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กปภ.

จากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกและเชิงลบ ด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ Politics, Economic, Sociological, Technological, Environmental, และ Legal กปภ. จะนำข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของโอกาส และ อุปสรรค เพื่อกำหนดเป็นความท้าทายความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.9 ปัจจัยความยั่งยืน

กปภ. ได้นำกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาลด้วยจริยธรรมตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) ควบคู่กับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ. โดยคำนึงถึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร



จากกรอบแนวคิดและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ กปภ. จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจประปาเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมดุลหรือปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อกูลระหว่างมิติอันเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการเติบโตที่ยั่งยืน สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาที่จะช่วยสร้างคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมภายใต้การกำกับดูแลกิจการและการมีธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและสากล

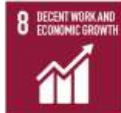
จากประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของ กปภ. ซึ่งพิจารณาประกอบกับประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ประจำปี 2567 กองกำกับกิจการและความยั่งยืน (กกย.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความยั่งยืนขององค์กร จึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ. เพื่อตอบสนองประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ ที่จะใช้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2569 ผ่าน 4 กลยุทธ์ คือ “ดูแล ใส่ใจ คุณภาพที่ยั่งยืน”

กลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของ กปภ. : “ดูแล ใส่ใจ ห่วงใย คุณภาพที่ยั่งยืน”		
ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของ กปภ.	กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน	แนวทางการดำเนินงาน
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี - ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน	 ดูแล ดูแลกำกับกิจการที่ดี : Governance	- ดูแลกำกับกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล - การบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ - มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

กลยุทธ์สู่ความยั่งยืนของ กปภ. :: “ดูแล ใส่ใจ ห่วงใย คุณภาพที่ยั่งยืน”		
ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของ กปภ.	กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน	แนวทางการดำเนินงาน
- การลดผลกระทบและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม - การพิทักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำ - การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	 ใส่ใจ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม : Environmental	- ดำเนินงานโดยใส่ใจสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน - การจัดการของเสีย
- การยกระดับคุณภาพการให้บริการ - การบริหารจัดการข้อร้องเรียน - การพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วม - การเคารพสิทธิมนุษยชนความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	 ห่วงใย ห่วงใยสังคม ชุมชน และเพื่อนร่วมงาน : Social	- การเคารพสิทธิมนุษยชนความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - การบริหารจัดการข้อร้องเรียน - การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การพัฒนาสังคมและชุมชน พร้อมสร้างคุณค่าร่วมกัน - ดูแลพนักงานทุกมิติ - ตอบสนองนโยบายรัฐ ลดความเหลื่อมล้ำ และลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ - การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย - บริหารการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลด้านการให้บริการ	 คุณภาพที่ยั่งยืน คุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน การบริการที่เป็นเลิศและส่งเสริมเศรษฐกิจที่ยั่งยืน : Economic	- ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ - บริหารจัดการน้ำสูญเสีย - พัฒนานวัตกรรมและดิจิทัล - การขยายเขตการให้บริการที่ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

สามารถเชื่อมโยงความสอดคล้องของกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์กับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ได้ดังนี้

กลยุทธ์	แนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน (SDGs)
 ดูแล ดูแลกำกับกิจการที่ดี : Governance	1.ดูแลกำกับกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 2.การบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ 3.มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	1.หน่วยงานกำกับดูแล 2.หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	   

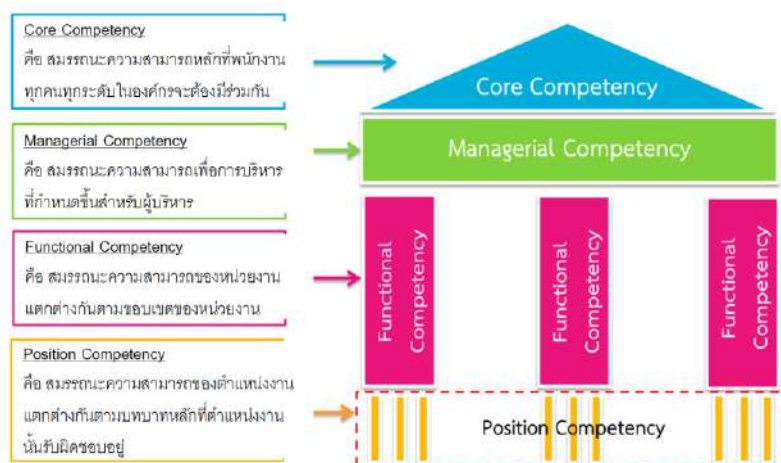
กลยุทธ์	แนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
 ใส่ใจ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม : Environmental	1.ดำเนินงานโดยใส่ใจสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน 3.การจัดการของเสีย	1.หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 2.ชุมชนและสังคม	    
 ห่วงใย ห่วงใยสังคม ชุมชน และเพื่อนร่วมงาน : Social	1. การเคารพสิทธิมนุษยชนความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 2. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน 3. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. การพัฒนาสังคมและชุมชน พร้อมสร้างคุณค่าร่วมกัน 5. ดูแลพนักงานทุกมิติ 6. ตอบสนองนโยบายรัฐ ลดความเหลื่อมล้ำ และลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน	1.หน่วยงานกำกับดูแล 2.หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3.ลูกค้า 4.พนักงาน 5.ชุมชนและสังคม	   
 คุณภาพที่ยั่งยืน คุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน การบริการที่เป็นเลิศและส่งเสริมเศรษฐกิจที่ยั่งยืน : Economic	1. ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ 2. บริหารจัดการน้ำสูญเสีย 3. พัฒนานวัตกรรมและดิจิทัล 4. การขยายเขตการให้บริการที่ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น	1.หน่วยงานกำกับดูแล 2.หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3.คู่ความร่วมมือ 4.คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ 5.คู่แข่ง	    

จะเห็นว่าในทุกมิติของการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีความเกี่ยวข้อง กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของ กปภ. ทุกคนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบาย แผนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะการสร้าง ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ยังคงต้องการผลลัพธ์ให้เป็นไปตามเป้าหมายเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพ เติบโตอย่างมั่นคง และเดินทางขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.10 สมรรถนะหลักขององค์กร

การสร้างความพร้อมด้านความสามารถ (Capacity) และด้านทรัพยากร (Resource) ขององค์กร เป็นประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทรัพยากรแบ่งออกเป็นความสามารถหรือสมรรถนะ (Competency) ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่เป็นทรัพยากรด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน มีรายละเอียด ดังนี้

ความสามารถหรือสมรรถนะ (Competency) ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสมรรถนะความสามารถของ กปภ. แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังภาพ



ภาพที่ Core Competency

สมรรถนะความสามารถหลัก (Core Competency: CC) หมายถึง สมรรถนะความสามารถที่องค์กรคาดหวังว่าบุคลากรทุกคนทุกระดับจำเป็นต้องมี เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมพฤติกรรมเหล่านั้นจะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์หรือนโยบายองค์กร (Corporate Policy) ซึ่ง กปภ. ได้กำหนดสมรรถนะความสามารถหลักไว้ 6 สมรรถนะ ได้แก่

- CC01: มุ่งเน้นคุณธรรม
- CC02: มั่นใจคุณภาพ
- CC03: เพื่อสุขของปวงชน
- CC04: ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัล
- CC05: ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- CC06: สู้องค์กรที่ยั่งยืน

โดยสมรรถนะความสามารถหลัก CC03: เพื่อสุขของปวงชน สอดคล้องกับ ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ การแสดงออกถึงการรับฟังอย่างตั้งใจ และให้บริการตามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความเต็มใจ นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน ตลอดจนมีจิตสาธารณะในการสนับสนุนช่วยเหลือสังคมและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

กปภ.จึงได้กำหนดความสามารถพิเศษในปัจจุบันและความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคตที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตาราง

ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน	ความสามารถพิเศษในอนาคต
มีความเชี่ยวชาญในด้านบริหารจัดการความ รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

สมรรถนะดังกล่าว เป็นสมรรถนะหลักในด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยกระดับความ
เชื่อมั่น ความผูกพัน และความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งปัจจัยสำคัญในการจัดทำ ยุทธศาสตร์ผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ
2569 ให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนวิสาหกิจ กปภ. ปีงบประมาณ 2569 – 2573 ต่อไป

2.11 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประเมินทรัพยากร (Resource) ที่จำเป็น จากการดำเนินโครงการและกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 สามารถประเมินความพร้อมของทรัพยากร ได้ดังนี้

➤ ด้านทรัพยากร (Resource)

- ด้านงบประมาณ

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้ กำหนดเป็นประเด็นตามยุทธศาสตร์องค์กรและยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการยกระดับการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีงบประมาณจากแหล่งเงินรายได้งบทำการของ กปภ.ที่เพียงพอ พร้อมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โครงการ CSR โครงการพัฒนาบุคลากร โครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

- ด้านบุคลากร

ผู้บริหาร กปภ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการกำหนดนโยบายการสร้างสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ประกอบกับบุคลากรของ กปภ. ในแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมใน การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีและใกล้ชิดกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจาก กปภ. เป็นหน่วยงานที่มีโครงข่ายการให้บริการครอบคลุม ภูมิภาค ทำให้บางครั้งการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบางโครงการจำเป็นต้องอาศัยการจ้าง บุคลากรจากภายนอกองค์กรเข้าร่วมดำเนินการ ในปัจจุบัน กปภ. เริ่มตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการ ดำเนินการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการดำเนินการในรูปแบบคณะทำงานฯ

- ด้านระบบเทคโนโลยี

กปภ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรที่มีความรู้และระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานของพนักงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในยุควิถีชีวิตดิจิทัล แต่ กปภ. ยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

➤ ด้านขีดความสามารถ(Capacity)

จากการประเมินขีดความสามารถ (Capacity) จากการดำเนินโครงการและกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 พบว่า พนักงาน กปภ. มีขีดความสามารถและทักษะที่ดีในการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับระบบประปาและการให้บริการ การพบปะสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า พร้อมทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการลูกค้า และ ทักษะด้านการ อบรมทักษะที่จำเป็น ในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ การตอบสนองต่อหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ กปภ. การสร้างความร่วมมือกับคู่ความ ร่วมมือในประเด็นทางวิชาการด้านระบบประปา แต่ทั้งนี้ เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บางประเด็นความต้องการจำเป็นต้องใช้ทักษะที่นอกเหนือจากเฉพาะด้านธุรกิจประปา รวมถึงบางประเด็นเป็น ประเด็นใหม่ที่ภาครัฐให้ความสำคัญ จึงส่งผลให้ กปภ. จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือหรือต้องร่วมมือจาก บุคลากรภายนอกองค์กรเข้าร่วมบริหารจัดการหรือเข้าร่วมในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจากการประเมิน พบว่ายังมีทักษะขีดความสามารถที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เช่น ทักษะความรู้ด้านกระบวนการ บริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทักษะด้านการจัดทำสภาพัฒนาการมององค์กร (EA)

ทักษะความรู้ในการปลูกต้นไม้และปะการังตามโครงการ CSR ทักษะความรู้ด้านการจัดทำโครงสร้างองค์กร
ทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น

(ที่มา : การสรุปผลลัพธ์ตามแนวทางปิดช่องว่างของทรัพยากร(Resource) และขีดความสามารถ
(Capacity) ที่จำเป็นในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2568)

ทั้งนี้ กปภ. จะนำข้อมูลเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์แนวทางความสามารถในการบริหารจัดการ/
สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569-2573 รวมถึงวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของจุด
แข็งและจุดอ่อน เพื่อเพื่อกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.12 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

กปภ.ได้สนองนโยบายภาครัฐ นโยบายผู้บริหาร กปภ. วัฒนธรรมองค์กร (STRIVER) และค่านิยมองค์กร (มุ่งมั่นเพื่อปวงชนสู่ความยั่งยืน) มากำหนดแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแล (Governance) ที่สะท้อนถึงโครงสร้างกระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการ และฝ่ายบริหาร โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตที่ยั่งยืนภายใต้กรอบธรรมาภิบาลที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ประกอบด้วยหลักปฏิบัติ ดังนี้

Accountability	ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ทั้งทั้งด้านบวกและด้านลบ
Responsibility	ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
Value Creation	การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือ เพิ่มมูลค่าใดๆ นั้นจะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน
Equitable Treatment	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน
Transparency	ความโปร่งใสในการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Participation	การมีส่วนร่วม และการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
Ethics	การส่งเสริมและพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินกิจการ
Corporate Governance	การส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่การสร้างความรู้ความเข้าใจในการกำกับดูแลกิจการที่ดี

โดย คณะกรรมการ กปภ. กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่คำนึงถึงหลักสำคัญในการกำกับดูแลที่ดี 7 ประการ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) จรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) และกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ทั้ง 9 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การสนองบทบาทของภาครัฐ

กปภ. ต้องดำเนินการกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่องและสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐ ในฐานะเจ้าของและผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงความผาสุกของประชาชนเป็นสำคัญ

หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำหนดแนวทางที่ทำให้ผู้ถือหุ้นภาครัฐมั่นใจได้ว่า กปภ. มีการดูแลให้การใช้จ่ายงบประมาณมีความคุ้มค่า ผ่านการลงทุนและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใสพร้อมรับการตรวจสอบ โดยจัดให้มีมาตรการป้องกันการใช้อำนาจภายใน เพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนได้ส่วนเสียของตนและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำธุรกรรมของ กปภ.

หมวดที่ 3 คณะกรรมการ

คณะกรรมการ กปภ. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระ ตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของ กปภ. โดยจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงและวางแผนแนวทางการบริหารงานที่มีความเหมาะสม ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นพื้นฐานขับเคลื่อนให้ กปภ. เกิดความยั่งยืนรวมทั้งต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบบัญชี การรายงานทางการเงินและไม่ใช้การเงิน รวมถึงระบบการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญของ กปภ. มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึง ถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กปภ. ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของทั้ง กปภ. และสังคมโดยรวมต่อไป

หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม

คณะกรรมการ กปภ. มีหน้าที่กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร ที่คำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานการให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา และเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม และควรดูแลช่องทางการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำกับดูแลให้ กปภ. มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่เป็นระบบและได้มาตรฐาน รวมถึงจัดให้มีการสอบทานคุณภาพและความเพียงพอในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 8 จริยธรรมและจรรยาบรรณ

คณะกรรมการ กปภ. มีหน้าที่กำหนดประมวล/คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ ที่มีแนวปฏิบัติครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการมีคุณธรรม จริยธรรม อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ

หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการกปภ. ควรมีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามให้ กปภ. ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Performance Agreement) ที่กระทำร่วมกับ สคร.

นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ. ในมิติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

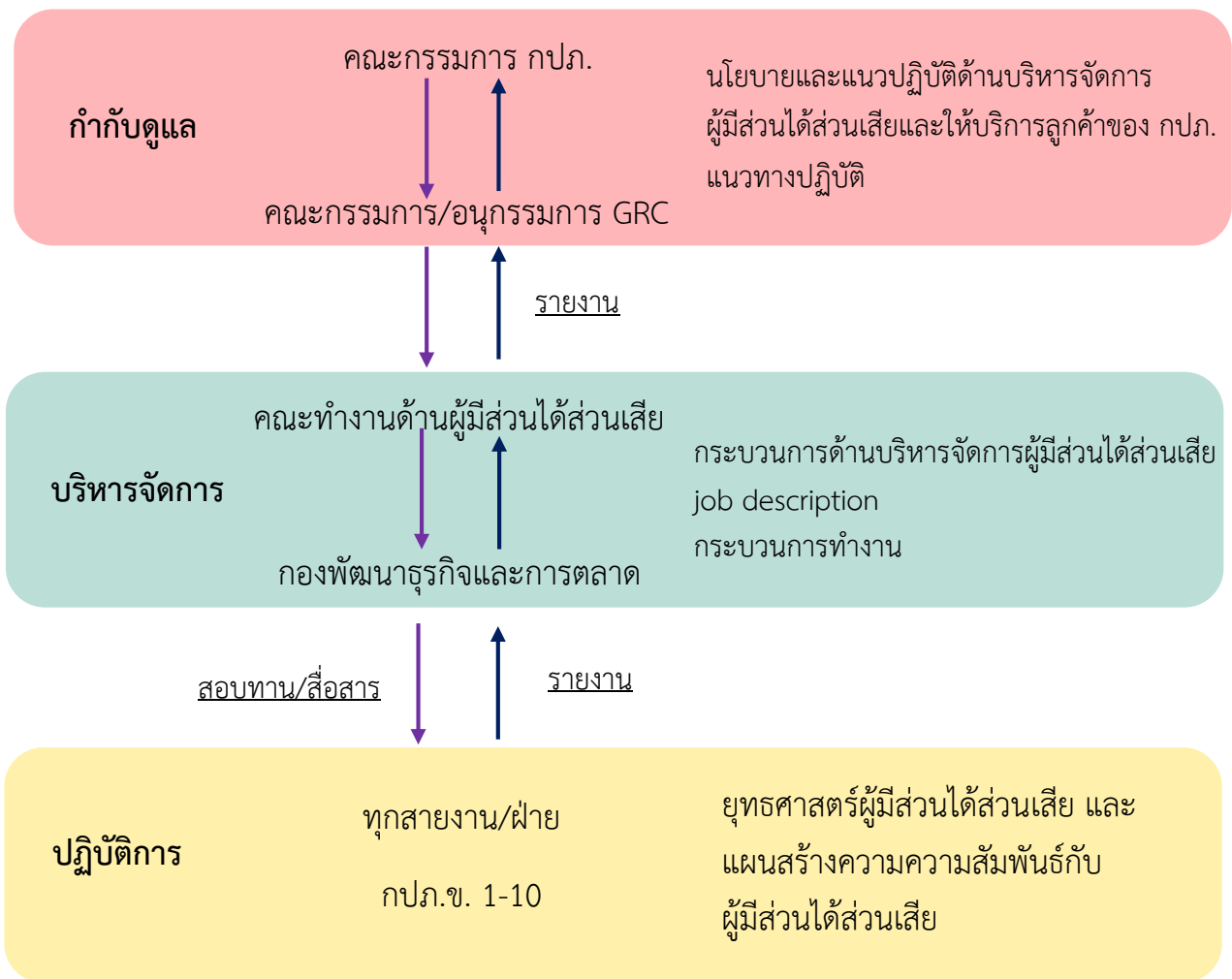
1. กำกับดูแลการดำเนินงานขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง กับบริบทการดำเนินงานของ กปภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล และหน่วยงานกำกับดูแล

2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่นเชื่อมโยง เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วน ภายใต้กรอบธรรมาภิบาลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

3. มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืนด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา ภายใต้ การกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตนเป็นผู้มีความมุ่งมั่น มีคุณธรรมในการทำงาน และสร้างความมั่นใจในคุณภาพของงานตามวัฒนธรรมองค์กร (STRIVER) ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนค่านิยม “มุ่งมั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” ที่สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. ตลอดจนนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

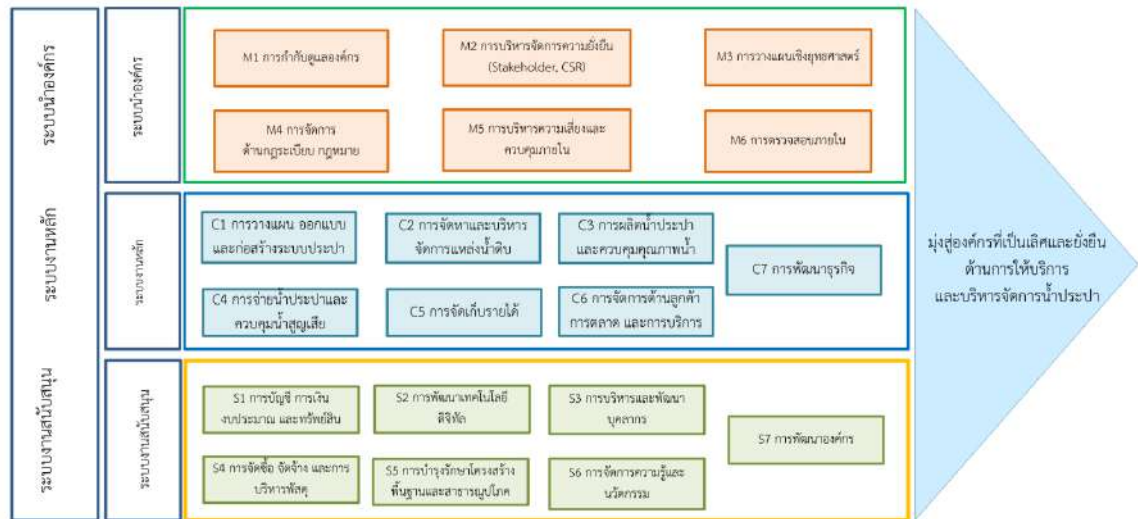
4. กำกับดูแลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กรอย่างสมดุลและครบถ้วน โดยกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

สรุปกรอบ Governance ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



2.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

การทบทวน Work Systems เพื่อให้สอดคล้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ เพื่อเป็นกระบวนการในการแสดงความมั่นใจว่าระบบงานขององค์กรโดยรวม จะมีศักยภาพและมีความพร้อมในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละระยะ โดยต้องมีการพิจารณาเป้าประสงค์ที่กำหนดว่าองค์กรต้องการบรรลุเป้าประสงค์ใดบ้าง รวมถึงต้องการระบบงานใดที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์นั้นๆ ซึ่ง กปภ. มีระบบงานจำนวน 3 ระบบงาน และกระบวนการที่สำคัญในปัจจุบันจำนวน 20 กระบวนการ ดังนี้



ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.

บทที่ 3

การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปก.ได้นำเอา แนวคิด 7s framework model ของ McKinsey โมเดลในการวางแผนกลยุทธ์ กระบวนการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรกำหนดเป้าหมาย กำหนดแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุผล และจัดสรรทรัพยากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหนึ่งในทฤษฎี ที่รวบรวมปัจจัยทั้ง 7 ประการ ประกอบด้วย 1) ด้านกลยุทธ์ 2) ด้านโครงสร้าง 3) ด้านระบบบริหารจัดการ 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านทักษะ 6) ด้านรูปแบบการดำเนินงาน 7) ด้านค่านิยม ทั้ง 7s ดังกล่าวเป็นกรอบที่ช่วยในการวิเคราะห์ SWOT Analysis ในส่วนของปัจจัยภายใน (Internal Factors) ทั้งจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) โดยพิจารณาว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่และ สถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้ใช้ในการ กำหนดกลยุทธ์ ประเมินความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขภายในองค์กร

McKinsey 7S Model

McKinsey 7s Framework



ตารางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7 S Model	จุดแข็ง	จุดอ่อน
Strategy	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S1)	-
Structure	-	-
System	มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S2)	- การบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการทำงานของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ (W1) - ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W3)

7 S Model	จุดแข็ง	จุดอ่อน
Staff	บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจ นำประปามีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S3)	-
Skill		
Style	- มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (S5) - มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S4)	การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการทำงานและสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ (W2)
Share values	เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน	-

3.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



กปภ.ได้นำเอา แนวคิด PEST Analysis ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร พร้อมทบทวนและทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นภาพรวมปัจจัยภายนอกอย่างชัดเจนเพื่อวางแผนและสร้างกลยุทธ์ หลีกเลี่ยงหรือช่วงชิงโอกาสและหาวิธีรับมือกับปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่องค์กรไม่สามารถควบคุมไม่ให้เกิดได้ ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) เศรษฐกิจ 3) สังคม 4) เทคโนโลยี 5) สภาพแวดล้อม 6) กฎระเบียบ ดังรูป

ตารางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PESTEL Analysis	โอกาส	อุปสรรค
Political	- ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน (O1) - ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน (O2)	-

PESTEL Analysis	โอกาส	อุปสรรค
	● การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น (O3) ● หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ. (O4)	
Economic	-	● สภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (T3)
Social	-	● ข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็ว หากมีความคลาดเคลื่อนจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.
Technology	● เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (O5)	-
Environment	-	● การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องมุ่งเน้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (T2)
Legal		● กฎหมาย กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. (T1)

3.1.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรมากำหนด จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กร ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเครื่องมือ SWOT Analysis ซึ่งเป็นหนึ่งในกรอบแนวคิด (Framework) ที่ช่วยในการสร้างกลยุทธ์ การวางแผนตำแหน่งในตลาดเพื่อการแข่งขัน รวมไปถึงกำหนดแผนการดำเนินงาน

ตารางวิเคราะห์ SWOT Analysis ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	NO.	Description	Evidence-Based
S	S1	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● ปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ. ให้สอดคล้องกับบริบทของรัฐบาลและมาตรฐานสากลที่เปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น อย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ● วิเคราะห์ รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำแผนแม่บทบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● มีการจัดทำแผนและติดตาม พร้อมประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกไตรมาส พร้อมทั้งสื่อสาร และถ่ายทอด KPI /เป้าหมายของหน่วยงานลงสู่ระดับบุคคล ● จัด workshop เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือจัดประชุมวางแผนบริหารจัดการตามสายงาน หรือผ่านกิจกรรม morning talk ภายในสายงาน/ฝ่าย ● สื่อสารและสร้างการรับรู้แผนสร้างความสัมพันธ์ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่าน info graphic/สื่อประชาสัมพันธ์
	S2	มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● Primary Data Center และ Disaster Recovery Site สำหรับระบบ SAP ERP และ ระบบ CIS, Primary Data Center รองรับระบบอื่น ๆ (Virtual Machines) มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงทุก กปภ. เขต และ กปภ.สาขา ● Customer Relationship Management (CRM) ● พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	S3	บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจน้ำประปามีความพร้อมในการตอบสนอง ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สอดคล้อง S2 แผนวิสาหกิจ)	● รายงานผลความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 “ผลการจัดอันดับความพึงพอใจในบริการระหว่างหน่วยงาน ปี 2567 ของลูกค้าปัจจุบัน” ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถในระบบประปา กปภ. ได้อันดับ 1 ● ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2567 ด้านความชำนาญในการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ (กปภ. =4.292/5 คะแนน อปท. =3.257/5 คะแนน) ● ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถในระบบประปา (กปภ. =4.371/5 คะแนน อปท. =3.254/5 คะแนน)
	S4	มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สอดคล้อง S4 แผนวิสาหกิจ)	● กปภ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านน้ำประปา แก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัด มายาวนานกว่า 46 ปี ● กปภ. มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โดยเพิ่มหน่วยงานเพื่อดูแลและป้องกันการทุจริต “กองป้องกันการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรม” ● ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี 2567 ของ กปภ. อยู่ในลำดับที่ 11 จาก 51 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
	S5	มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (สอดคล้อง S5 แผนวิสาหกิจ)	● รายงานผลความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 “ผลการจัดอันดับความพึงพอใจในบริการระหว่างหน่วยงาน ปี 2567 ของลูกค้าปัจจุบัน” ● ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ กปภ. ได้อันดับ 1

	NO.	Description	Evidence-Based
			● ด้านการเข้าถึงและใกล้ชิดประชาชน กปภ. ได้อันดับ 1 ● ผลคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ปี 2567 อยู่ที่ 4.345 คะแนน ปี 2566 อยู่ที่ 4.389 คะแนน ● ผลความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี 2557 – 2567 (11 ปีติดต่อกัน) ● ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

	NO.	Description	Evidence-Based
W	W1	การบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการทำงานของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ (สอดคล้อง W7 แผนวิสาหกิจ)	● มีข้อสังเกตจาก Feedback report ของ สคร. ในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ กปภ. ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของการทบทวนกระบวนการให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรม ในการวางแผนกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้คะแนนประเมินข้อ 3 ด้านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับ 3.5000 ยังไม่ถึงระดับ 4 เรื่องการบูรณาการ
	W2	การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการทำงานและสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ (สอดคล้อง W7 แผนวิสาหกิจ)	● มีข้อสังเกตจาก Feedback report ของ สคร. ให้ กปภ. ควรเร่งดำเนินการเพื่อให้กระบวนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปสู่การสร้างนวัตกรรมรองรับการพัฒนาวัตกรรมทั้งรูปแบบนวัตกรรมระบบปิด (Closed Innovation) และนวัตกรรมระบบเปิด (Open Innovation) เพื่อให้ กปภ. สามารถพัฒนานวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คะแนนประเมินในข้อ 6 ด้านการจัดการนวัตกรรมมีระดับ 2.1600 ซึ่งการพัฒนานวัตกรรมระบบเปิด มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	W3	ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● กปภ. มีการเรียนรู้กระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมจัดเก็บองค์ความรู้ด้าน Stakeholder ในคลังความรู้ด้าน KM และ IM ● พัฒนาและทบทวนนวัตกรรมการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการนำแนวคิดใหม่ เทคโนโลยี หรือ กระบวนการที่สร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการของแต่ละข้อย่อยในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแล้วก็สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ทำทนายมีนัยยะสำคัญและต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนวัตกรรมมาใช้



	NO.	Description	Evidence-Based
	O1	ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	● คู่มือการประเมินผลระบบ SE-AM ● การสัมมนาชี้แจงผลการประเมินรัฐวิสาหกิจ ปี 2567 ● ประเด็นสอบถามในการประชุม Feedback Day ปี 2567 ของ กปภ. ด้าน 4 การการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM)
	O2	ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน (สอดคล้อง O5 แผนวิสาหกิจ)	● ESG - Environmental, Social, Governance หรือการสนับสนุนธรรมาภิบาลด้านสิ่งแวดล้อม ● Renewable Energy หรือการใช้พลังงานหมุนเวียนจากแหล่งพลังงานที่ยั่งยืน ● Green Technology หรือการใช้เทคโนโลยีสีเขียว ● การร่วมมือกับชุมชน การใส่ใจในธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
	O3	การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น	● กปภ. ต้องพึ่งพาการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ (เงินอุดหนุน) ในการลงทุน
	O4	หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ.	● จำนวน MOU ความร่วมมือของ กปภ. ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ
	O5	เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้นสามารถนำมาใช้ในการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สอดคล้อง O3 แผนวิสาหกิจ)	● Artificial Intelligence (AI) สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอน และสนับสนุนกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำยิ่งขึ้น ● Cloud Computing เพื่อรองรับการทำงานของผู้ใช้งานในทุกๆด้าน ทั้งด้านระบบเครือข่าย ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการติดตั้งฐานข้อมูล หรือการใช้งานซอฟต์แวร์เฉพาะด้านในธุรกิจต่างๆ เป็นต้น ● การเชื่อมต่อ 5G หรืออุปกรณ์ที่เป็นระบบ IoT นั้นจะได้เพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลและการเชื่อมต่อ Enterprise Resource Planning (ERP) systems มีแนวโน้มจะเชื่อมโยงกันมากขึ้นจนกลายเป็นแกนหลักของการ transform ดิจิทัลในองค์กร ● พัฒนาแหล่งรวบรวมข้อมูลภายใน (Big data) ● การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการให้บริการลูกค้าและการชำระเงิน ● การพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) ที่ใช้เทคโนโลยี AI และ Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ● chatbot ที่สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และการประสานงานปัญหาที่ซับซ้อนให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมรวดเร็วยิ่งขึ้น

T

	NO.	Description	Evidence-Based
	T1	กฎหมาย กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. (สอดคล้อง T1 แผนวิสาหกิจ)	● พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำ (การเรียกเก็บค่าน้ำดิบจากหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรร) ● การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ค่าเช่า ค่าขอใช้พื้นที่) ● กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีเงื่อนไข และกรอบเวลาที่ต้องดำเนินงานตาม พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ● การดำเนินการภายใต้ พ.ร.บ. กปภ. ยังมีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจใหม่ ● พ.ร.บ. ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 : ได้บัญญัติเรื่อง การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมหรือผลประโยชน์ทับซ้อน ● พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) : องค์กรจะต้องมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความปลอดภัยและมีการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ● พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานรัฐในการเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ
	T2	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องมุ่งเน้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (สอดคล้อง T2 แผนวิสาหกิจ)	● กปภ. ใช้แหล่งน้ำดิบจากภายนอก โดยเฉพาะ น้ำดิบจากกรมชลประทาน แหล่งน้ำธรรมชาติ แหล่งน้ำของหน่วยงานราชการอื่นๆ มากถึงร้อยละ 96.44 ของแหล่งน้ำทั้งหมด ● ปรับปรุงขยายระบบประปา เพิ่มประสิทธิภาพระบบท่อจ่ายน้ำ พัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ ก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท. สร้างความเท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำ สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงน้ำประปาสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างทั่วถึง
	T3	สถานะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สอดคล้อง T5 แผนวิสาหกิจ)	● งบประมาณจากภาครัฐ (เงินอุดหนุน) ไม่เพียงพอต่อการลงทุน ● ความผันผวนของระดับราคาพลังงานและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ซึ่งอาจสร้างแรงกดดันต่ออัตราเงินเฟ้อทำให้ค่าวัสดุการผลิตและไฟฟ้า (ประกอบด้วย ค่าซื้อน้ำประปา ค่าซื้อน้ำดิบ ค่าไฟฟ้า และค่าสารเคมี) ซึ่งเป็นต้นทุนการผลิตน้ำประปา มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ
	T4	ข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็ว หากมีความคลาดเคลื่อนจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.	● การป้องกันและบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการและข้อมูลลูกค้า โดยดำเนินการให้ครอบคลุมทั้งระบบควบคุมการผลิตและส่งจ่ายน้ำ ระบบบริหารจัดการลูกค้า และระบบสารสนเทศภายในองค์กร

	NO.	Description	Evidence-Based
			จัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรฝึกอบรมพนักงานทุกระดับและสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญ

3.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำผลการวิเคราะห์ SWOT นำมากำหนดกลุ่มความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่าน OKRs เป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร มีวัตถุประสงค์หลัก (objectives) ซึ่งเป็นการบอกจุดมุ่งหมายขององค์กรในระดับต่างๆ และมีผลลัพธ์หลัก (Key results) ในการระบุวิธีการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งเป้าหมายไว้



OKRs Model

จากประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ จะมีอยู่ 3 ลักษณะได้แก่ 1) Strategic Advantage (ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์) 2) Strategic Challenge (ความท้าทายเชิงกลยุทธ์) และ 3) Strategic Opportunities (โอกาสเชิงกลยุทธ์) ซึ่ง กปภ.ได้พิจารณากำหนดไว้ดังนี้

ตารางการกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	ที่มา
SA1	การให้ความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S1, O1, O2, O3
SA2	องค์กรได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจน้ำประปา	S4, S5, O4
SA3	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านระบบประปาและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	S3, O5
SA4	การมีเทคโนโลยีพร้อมรองรับการดำเนินงานขององค์กร	S2, O5

ตารางการกำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ที่มา
SC1	การพัฒนาระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	W1, W2, W3, O4, T1, T4
SC2	การจัดการความรู้และนวัตกรรมสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	W1, W2, W3, O4, O5, T4
SC3	การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	W3, O5, T4
SC4	สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	W1, W2, O3, O4, T1
SC5	สร้างกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลและสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	W1, W2, O3, O4, T2, T3
SC6	สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินงานขององค์กรอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และ ทันกาล	W2, T4, O4, O5

ตารางการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ที่มา
SO1	พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ	SA1, SA3, SA4, SC1, SC3, SC4, SC5, SC6
SO2	พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SA3, SC2,
SO3	ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SA1, SA2, SA3, SA4, SC2, SC3, SC4, SC5, SC6

บทที่ 4

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569–2573 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO1 : พัฒนาการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ
ตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

เป้าประสงค์ที่ 1 : ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลต่อคะแนนประเมินผล Enablers ที่เพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการด้านบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.1 : ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการด้านบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการ
ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย)

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	ทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 กระบวนการย่อย
ระดับ 2	ทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กระบวนการย่อย
ระดับ 3	ทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กระบวนการย่อย
ระดับ 4	ทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 11 กระบวนการย่อย
ระดับ 5	ทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 13 กระบวนการย่อย

กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 1.2 : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ปี	ค่าเป้าหมาย
	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.
2569	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.20 คะแนน
2570	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2571	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2572	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2573	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน

เป้าประสงค์ที่ 2 : มีระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 1.3 : แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO2 : พัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : บุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 2.1 : สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
แก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 สายงาน
ระดับ 2	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 สายงาน
ระดับ 3	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 สายงาน
ระดับ 4	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8 สายงาน
ระดับ 5	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบถ้วนทุกสายงาน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO3 : ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

แผนงาน : แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

หน่วยงานรับผิดชอบ : หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย กปภ.ข.1-10

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. แต่ละกลุ่ม 4.30 คะแนน

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ปี	ค่าเป้าหมาย
	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.
2569	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2570	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2571	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2572	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2573	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569– 2573

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย					แผนงาน	หน่วยงาน รับผิดชอบ
					2569	2570	2571	2572	2573		
SO1 พัฒนาการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอย่างเป็น ระบบตามมาตรฐาน ที่เป็นที่ยอมรับ	มีแนวทางการ บริหารจัดการที่เป็น ระบบ และ ใช้เทคโนโลยี/ นวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถใน การดำเนินการ ได้อย่างมี ประสิทธิผลทั่ว ทั้งองค์กร	S1 ขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตาม กระบวนการ ด้านการบริหาร จัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	1. เรียนรู้และ ปรับปรุง กระบวนการด้าน บริหารจัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	ผลสำเร็จของการ ทบทวนและ ปรับปรุง กระบวนการด้าน บริหารจัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	5	5	5	5	5	ทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการด้าน บริหารจัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (13 กระบวนการย่อย)	ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและ พัฒนาธุรกิจ
			2. สื่อสารและ สร้างการรับรู้ของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ผลประเมินความ พึงพอใจของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียต่อ การสื่อสารของ กปภ.	4.20	4.30	4.30	4.30	4.30	การสื่อสารกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียผ่าน ช่องทางต่างๆของ กปภ.	- สำนักสื่อสาร องค์กร และ ลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและ พัฒนาธุรกิจ
			3. พัฒนา เทคโนโลยีและ นวัตกรรมรองรับ การบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำเร็จของ การพัฒนาระบบ เทคโนโลยีเป็นไป ตามแผนที่กำหนด (1 ระบบ)	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	แผนการพัฒนา เทคโนโลยีสนับสนุน การบริหารจัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	- ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและ พัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัล และพัฒนา สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย					แผนงาน	หน่วยงาน รับผิดชอบ
					2569	2570	2571	2572	2573		
SO2 พัฒนาบุคลากร รองรับการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ผู้บริหารและ บุคลากรทุกสาย งานมีความรู้ ความเข้าใจใน การบริหาร จัดการและสร้าง ความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ครอบคลุมทุก เกณฑ์ตาม มาตรฐานสากล	S2 ส่งเสริมและ พัฒนาบุคลากร รองรับการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ส่งเสริมการเรียนรู้ ของบุคลากรรองรับ การบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลประเมินการ สร้างความรู้ความ เข้าใจการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	5	5	5	5	5	สร้างความรู้ความ เข้าใจการบริหาร จัดการและการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย แก่บุคลากร	ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและ พัฒนาธุรกิจ
SO3 ยกระดับการ ดำเนินการด้าน ความรับผิดชอบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเป็นไป ตามเป้าหมาย	S3 ยกระดับการ บริหารจัดการ และการสร้าง ความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ยกระดับการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ ฝ่าย	ผลสำรวจความ พึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อ กปภ.	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ สายงาน/ฝ่าย	- หน่วยงาน ระดับสายงาน/ ฝ่าย - กปภ.ข.1-10

Stakeholder Management Roadmap 2569 – 2573



เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พร้อมการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

• ปี 2573

• ปี 2571-2572

• ปี 2569-2570

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพใน
การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพิ่มขีดความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- พัฒนาการเรียนรู้และบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างยั่งยืน เพื่อดำเนินงาน ที่มั่นคงและมี
ประสิทธิภาพ

- เพิ่มขีดความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความยั่งยืนขององค์กร
- พัฒนาการเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียเพื่อการเติบโตร่วมกัน

- เสริมสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- พัฒนาศักยภาพในด้านการบริการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SYNERGY MAP

SM

Vision

เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พร้อมการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนร่วมกันอย่างยั่งยืน

ตำแหน่งยุทธศาสตร์

Stakeholder Management Roadmap

2569-2570

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและ
สร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2571-2572

สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างยั่งยืน เพื่อการดำเนินงาน ที่มั่นคง
และมีประสิทธิภาพ

2573

พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เพื่อการเติบโตร่วมกัน

หลักการ/แนวทาง : AA1000 Enabler SDGs

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- SA1 การให้ความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SA2 องค์กรได้รับการยอมรับและนำเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจน้ำประปา
- SA3 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านระบบประปาและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- SA4 การมีเทคโนโลยีพร้อมรองรับการดำเนินงานขององค์กร

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

- SC1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC2 การจัดการความรู้และนวัตกรรมสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC3 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC4 สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- SC5 สร้างกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลและสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC6 สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินงานขององค์กรอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และ ทันกาล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

S01:

พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

S02:

พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S03:

ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2569– 2573 ระบบงานที่สำคัญ การกำกับกิจการที่ดี และแผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2569-2573 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2569 (จัดทำในปีงบประมาณ 2568) และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนวิสาหกิจของ กปภ. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S1 ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.	ระบบงานหลัก การจัดการด้านลูกค้า การตลาดและบริการ	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจของ กปภ.	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานสนับสนุน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ.	การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน
S2 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ.	การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนวิสาหกิจของ กปภ. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S3 ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ฝ่าย	ระบบนำองค์กร ● การกำกับดูแลองค์กร ● การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ● การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระบบงานหลัก ● การจัดการด้านลูกค้า การตลาดและบริการ ● กระบวนการวางแผน ออกแบบ และก่อสร้างระบบประปา ● กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ● กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ ระบบงานสนับสนุน ● การจัดการความรู้และนวัตกรรม ● การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ● การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ● การบัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนวิสาหกิจของ กปภ. 2. ยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด 3. แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ. 4. แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้และนวัตกรรม KM-IM Strategic Plan 5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. 6. แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. 7. แผนแม่บทการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการประปาสวนภูมิภาค	● การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล ● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม (CSR) ● ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ● การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูล สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.1 : ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (13 กระบวนการย่อย)	ผลผลิต : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย) ผลลัพธ์ : ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงประเด็นที่พบจากการทบทวนกระบวนการ	ไตรมาส 1 - 3	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.2 : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ผ่านช่องทางต่างๆ - รายงานประจำปี - รายงานความยั่งยืนประจำปี - บอร์ดประชาสัมพันธ์ กปภ.สาขา - สื่อออนไลน์ของ กปภ. ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์ - สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	เผยแพร่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียประจำปี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ	ไตรมาส 1-2	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ
	เผยแพร่การดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (4 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ การสื่อสารของ กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ
	สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความ คิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	ไตรมาส 4	4,000,000	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.3 : แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ กปภ.	ผลผลิต : จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ ผลลัพธ์ : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยี ที่พัฒนา	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัลและพัฒนา สารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 2.1 : สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	การประชุม/ฝึกอบรม/ให้ความรู้ด้านการ บริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรมตามแผนที่กำหนด (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (สร้างความรู้ ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน)	ไตรมาส 2-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 3.1 : แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.30 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย)	สูง	1. การจัดทำแผนวิสาหกิจสอดคล้องตามแผนและนโยบายกระทรวงมหาดไทย 2. การรายงานข้อมูล	การมีส่วนร่วม (Involve)	ทบทวนแผนวิสาหกิจ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (4 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ มลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) TRIS corporation)	สูง	1. ตรวจสอบประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด 2. กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการประเมินผลองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายประเมินผลองค์กร
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณการบัญชีกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ)	ปานกลาง	การจัดส่งงบการเงินตามพรบ. วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 มาตรา 70 และ 72	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การจัดส่งเอกสารเพื่อปิดงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายการเงินและบัญชี

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการคณะอนุกรรมการ)	สูง	แผนงานในการวัดและประเมิน Eco-efficiency และแผนงานในการปรับปรุงผล Eco-efficiency มีประสิทธิภาพ/คุณภาพสามารถนำมาปฏิบัติงานได้	การมีส่วนร่วม (Involve)	การพัฒนาแผนงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 2 - 4	-	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
	สูง	กำกับดูแลและพิจารณาแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะสั้นและระยะยาว	การให้อำนาจ (Empower)	เสนอแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 4	-	สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล
	สูง	1. ดำเนินการตามนโยบายข้อสั่งการหลักเกณฑ์ และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ กปภ. อย่างครบถ้วน สม่าเสมอ และเป็นระบบ 3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน	การมีส่วนร่วม (Involve)	แผนปรับปรุงประสิทธิภาพการประชุม คณะกรรมการ กปภ. / คณะอนุกรรมการ ของสายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ (กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท การรถไฟ ที่ดิน จังหวัด ป่าไม้พื้นที่ ทสจ.จังหวัด ธารักษ์พื้นที่ เจ้าท่าภูมิภาค อปท.)	สูง	การอนุญาตให้ดำเนินการ และทำงานร่วมกันขณะ ดำเนินการก่อสร้าง	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ประสานงานการขออนุญาต และการ ดำเนินการวางท่อประปา	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายควบคุม การก่อสร้าง - ฝ่ายแผนงานโครงการ - การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
		1. สนับสนุนการดำเนินการ ตามมาตรการรองรับฤดู แล้งและรับมือฤดูฝน 2. สนับสนุนแผนงาน ป้องกันและแก้ไข เพื่อไม่ให้ เกิด การ หยุดผลิตน้ำ เนื่องจากขาดแคลนน้ำ 3. ประสานงานกับ หน่วยงาน เพื่อขอรับ สนับสนุนแผนงานป้องกัน และแก้ไขการขาดแคลนน้ำ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมด้าน การบริหารจัดการน้ำ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (3 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มลูกค้า (ตามประเภทลูกค้า ของ กปภ.)	สูง	คุณภาพน้ำ/ปริมาณน้ำ/ บริการหลังการขาย/ การให้บริการของพนักงาน กระบวนการให้บริการ/ อาคารและสถานที่/ ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์ - การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
				โครงการเครือข่ายอาสา กปภ.				

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง/ผู้ขาย)	สูง	การกำหนดคุณสมบัติ มาตรฐาน/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส มีมาตรฐาน / กปภ. มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการนำร่อง หรือรับฟังการนำเสนอผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยี เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 โครงการ/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 2 -4	-	ฝ่ายวิศวกรรม
	สูง	- การกำหนดคุณสมบัติ มาตรฐาน/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน - การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักดิจิทัลและพัฒนาระบบสารสนเทศ
	ปานกลาง	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา และให้ความร่วมมือในการหารือการดำเนินงานร่วมกัน	ปฏิสัมพันธ์ (Transact)	ประชุมติดตามการดำเนินงานของบริษัทคู่สัญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถานศึกษา)	สูง	แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	บันทึกข้อตกลง (MOA)/ บันทึกความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (จำนวน 10 ฉบับ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ทุกหน่วยงาน
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน))	ปานกลาง	แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ เพื่อใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (4 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายการเงินและบัญชี

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	สูง	จัดทำรายละเอียดคำขอตั้งงบประมาณประจำปี นำเสนอสายงานให้ความเห็นชอบ ตามระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการและปฏิทินงบประมาณกำหนด	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมหารือกับ กปภ.เขต และหน่วยงานใน สนย. เกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปีให้มีความเหมาะสมและให้ดำเนินการขอตั้งงบประมาณทำการในระบบ BMS	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ
	ปานกลาง	การบริหารอัตรากำลังเป็นไปอย่างเหมาะสม	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การสื่อสารแนวทางการบริหารอัตรากำลังของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร
	สูง	มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสอดคล้องกับความต้องการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การวางแผน และจัดทำแนวทางการบริหารสายอาชีพ (Career Path)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	
	ปานกลาง	ดำเนินการตามคำสั่งให้บรรลุผลสำเร็จและรายงานความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง	ให้คำปรึกษา (Consult)	รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการจัดซื้อจัดจ้าง	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (12 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายอำนวยการ
	สูง	1.จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี 2. การจัดทำระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ (PWA KM-IM) 3. จัดทำแผนการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม 4. จัดทำแผนพัฒนาระบบสนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรม	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	การสื่อสารสร้างความเข้าใจในแผนงานและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	สูง	การบริหารความเสี่ยงขององค์กรสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ และการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการดำเนินงานแผนความเสี่ยง/ควบคุมภายใน/BCM	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (รายไตรมาส) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	ปานกลาง	การให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) / ให้คำปรึกษา (Consult)	สานสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	- สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก - สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน
	สูง	เพื่อปรับปรุงพัฒนา กฎระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย และกฎระเบียบภายในที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (2ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายกฎหมาย
	สูง	1.ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของผู้บริหารและพนักงาน 2. สร้างความพร้อมให้กับหัวหน้างานในการกำกับดูแลทีมงาน เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	Onboarding หัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ด้วยหลักสูตร "ปลดล็อกศักยภาพสู่การเป็นผู้บริหาร ก้าวสู่ความสำเร็จอย่างมั่นใจ"	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (2ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -2	1,500,000	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
	สูง	ดำเนินการควบคุมน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย และประสานงานร่วมกันกับหน่วยงาน	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านการลดน้ำสูญเสีย	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	100,000	สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มชุมชนและสังคม	สูง	- การสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน - การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน - การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	- ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน - การประชาสัมพันธ์ในพื้นที่การดำเนินโครงการของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	- ฝ่ายแผนงานโครงการ - การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 1-10
	สูง	1. การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม 2. การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม 3. การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	การมีส่วนร่วม (Involve)	จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ โครงการ "อาสาประปาเพื่อปวงชน" ในโรงเรียนและชุมชน โครงการอนุรักษ์แหล่งน้ำและป่าต้นน้ำร่วมกับชุมชน "เปิดบ้าน" ให้ชุมชนเข้าเยี่ยมชมระบบผลิตน้ำ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มสื่อมวลชน	ปานกลาง	1.เข้าถึงข้อมูลขององค์กรอย่างสะดวกและรวดเร็ว 2.ต้องการข้อมูลเชิงลึกจากผู้บริหารองค์กร 3.ให้องค์กรสนับสนุนในการลงพื้นที่ทำงานได้อย่างคล่องตัว	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ประสานงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ หรือช่วง กปภ. มีกิจกรรม การดำเนินโครงการ กปภ. สานสัมพันธ์สื่อมวลชน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มคู่แข่ง (อปท.)	ปานกลาง	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.30 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

รายละเอียดโครงการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : 1. ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลต่อคะแนนประเมินผล Enablers ที่เพิ่มขึ้น
2. มีระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1

เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการด้าน
บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

- ✓ ความสำเร็จของการทบทวน
กระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย

กลยุทธ์ที่ 2

สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

- ✓ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้
มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ
สื่อสารของ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 3

พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับ
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

- ✓ จำนวนเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บ
ข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/แผนงานที่สำคัญ

- ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (13 กระบวนการย่อย)

โครงการ/แผนงานที่สำคัญ

- เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ผ่านช่องทางต่างๆ
- เผยแพร่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี
- สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.

โครงการ/แผนงานที่สำคัญ

- แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (13 กระบวนการย่อย)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายองค์กร
2. เพื่อสะท้อนว่าองค์กรมีการ “เรียนรู้และพัฒนา” ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างไร เป็นการบ่งชี้ถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จต่อ ความพึงพอใจ ในแผนความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย
3. เพื่อให้สามารถติดตามกระบวนการการทำงานได้ทุกขั้นตอน ว่ามีปัญหาและอุปสรรค อย่างไร
พร้อมหาแนวทางแก้ไขได้ทันที่

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายพ. (กพร.)

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2567			2568									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. นำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ประจำปี 2567 มาทบทวน/ปรับปรุงยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569-2573	←											→	กพร.
2. ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ. และประกาศใช้							←				→		กพร.
3. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (SIPOC) และคู่มือกระบวนการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											←	→	กพร.
4. จัดทำ AAR ของทุกกระบวนการ											←	→	กพร.
5. กำหนดแนวทางปรับปรุงและปรับปรุงการดำเนินงาน											←	→	กพร.

ผลผลิต (Output)

ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทั้ง 13 กระบวนการ)

ผลลัพธ์ (Outcome)

ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงประเด็นที่พบจากการทบทวนกระบวนการ

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยี เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป
2. บุคลากรมีความรู้และทักษะด้านการจัดทำกระบวนการทำงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

เหตุภัยพิบัติ เช่น อุทกภัย โรคระบาด ส่งผลให้ไม่สามารถลงพื้นที่สัมภาษณ์ได้

เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ผ่านช่องทางต่างๆ

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสาร เผยแพร่และสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สสส. สกย. ฝยพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. เผยแพร่ผลการดำเนินงานฯ ผ่านรายงานประจำปี												↔	สสส.
2. เผยแพร่ผลการดำเนินงานฯ ผ่านรายงานความยั่งยืนประจำปี									↔↔↔				สกย.
3. เผยแพร่ผลการดำเนินงานฯ ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ กปภ.สาขา		↔↔↔											ฝยพ.
4. เผยแพร่ผลการดำเนินงานฯ ผ่านสื่อออนไลน์ของ กปภ.		↔↔↔											ฝยพ.
5. สำนักรวความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.								↔↔↔↔↔↔↔					สสส. ฝยพ.

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี)

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยี เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับทำสื่อออนไลน์ (CANVA)
2. บุคลากรมีความรู้และทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ผู้รับจ้างทำงาน

เผยแพร่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสาร เผยแพร่และสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. เผยแพร่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี			←→										ฝ่ายพ.
2. สำนักรับรู้และเข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี						←→							ฝ่ายพ.

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี)

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีที่รองรับแบบสอบถามออนไลน์
2. บุคลากรมีความรู้และทักษะด้านระเบียบวิธีวิจัย

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ถนัดการตอบแบบสอบถามออนไลน์

สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกและลดผลกระทบในทางลบที่มีต่อ กปภ.
3. เพื่อให้มีระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการร่วมกับการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ผชล.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.สาขา

งบประมาณ : 4,000,000 บาท

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. นำเสนอ ผวก.อนุมัติโครงการและขอรับจัดสรรงบประมาณจ้างที่ปรึกษาดำเนินโครงการ	↔												ผชล.
4. กำหนดขอบเขตของงาน และจัดทำ TOR		↔											ผชล.
3. ดำเนินงานตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง				↔									ผชล.
5. กำหนดระเบียบวิธีวิจัย พัฒนาเครื่องมือในการสำรวจ และวางแผนการสำรวจ						↔							ที่ปรึกษาฯ ผชล.
6. ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและพันธกิจของ กปภ.								↔					ที่ปรึกษาฯ ผชล.
7. นำผลการศึกษามาจัดทำรายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้าประจำปี (VOC Report)											↔		ผชล.
8. ประเมินประสิทธิผลโครงการ												↔	ผชล.

ผลผลิต (Output)

ระดับความสำเร็จของโครงการ 100%

ผลลัพธ์ (Outcome)

1. ลูกค้าพึงพอใจการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กปภ.
2. กปภ.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีที่รองรับแบบสอบถามออนไลน์
2. บุคลากรมีความรู้และทักษะด้านระเบียบวิธีวิจัยและการลงพื้นที่สัมภาษณ์

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. เหตุภัยพิบัติ เช่น อุทกภัย โรคระบาด ส่งผลให้ไม่สามารถลงพื้นที่สัมภาษณ์ได้
2. ผู้รับจ้างทำงาน

แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สดพ.

หน่วยงานสนับสนุน : ฝยพ.

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันวางแผนงาน				↔									สดพ. ฝยพ.
2. หน่วยงานกำหนดความต้องการสารสนเทศที่จะนำเข้าระบบ				↔									ฝยพ.
3. หน่วยงานออกแบบระบบ						↔							สดพ.
4. ทดสอบระบบ											↔		ฝยพ.

ผลผลิต (Output)

จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

- บุคลากรมีความรู้และทักษะการเขียนโปรแกรม
- บุคลากรมีความรู้ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

- ความไม่ครบถ้วนของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่จะนำเข้าระบบมีจำนวนมาก

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : บุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์

ส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับ
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

- ✓ สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน

โครงการ/แผนงานที่สำคัญ

- การประชุม/ฝึกอบรมให้ความรู้การบริหาร
จัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียแก่บุคลากร

สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. เสนอ ผวก. ขอเห็นชอบโครงการ	←→												ฝ่ายพ.
2. สื่อสารโครงการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ			←→										ฝ่ายพ.
3. จัดประชุม/ฝึกอบรมให้ความรู้					←→→→→→→→→→								วิทยากร ภายนอก
4. สรุปข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน											←→		ฝ่ายพ.

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนที่กำหนด (1 ครั้ง/ปี)

ผลลัพธ์ (Outcome)

สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการประชุม/ฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์
2. ความสามารถและทักษะของบุคลากรในการใช้สื่อออนไลน์

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มาในวันจริง
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ไม่ครบตามหลักสูตร

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์

ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

- ✓ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อ กปภ. แต่ละกลุ่ม 4.30 คะแนน

โครงการ/แผนงานที่สำคัญ

- แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับสายงาน/ฝ่าย

ทบทวนแผนวิสาหกิจ

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝยพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. ประชุมร่วมกับแผนแม่บทและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการการจัดทำ/ทบทวนแผนวิสาหกิจ	←											→	ฝยพ.
2. เสนอแผนวิสาหกิจในการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง				←									ฝยพ.
3. เสนอแผนวิสาหกิจในการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กปภ.					←								ฝยพ.
4. เสนอแผนวิสาหกิจในการประชุมคณะกรรมการ กปภ.					←								ฝยพ.
5. เสนอแผนวิสาหกิจต่อมทว.ไทย เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอ สคร.									←				ฝยพ.
6. ประชุมถ่ายทอดแผนวิสาหกิจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก											←		ฝยพ.

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

ผลลัพธ์ (Outcome)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการประชุมรูปแบบออนไลน์
2. ทักษะในการจัดทำรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำแผนวิสาหกิจ

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ไม่สามารถจัดการประชุมได้ตามกำหนด
2. ไม่สามารถบูรณาการข้อมูลร่วมกันหน่วยงานภายใน

การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการประเมินผลองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ลดข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝปอ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
1. ประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อหารือร่วมกัน ปีละอย่างน้อย 3 ครั้ง	←──											

ผลผลิต (Output)

ดำเนินการแล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

ส่งรายงานผลการดำเนินงานไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามกำหนด/ เข้าร่วมประกวดรางวัล
รัฐวิสาหกิจดีเด่น

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการประชุมรูปแบบออนไลน์
2. บุคลากรมีทักษะการประสานงาน การรวบรวมข้อมูล การจัดทำรายงานการประชุม การจัดทำหนังสือราชการ

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ไม่สามารถจัดสรรเวลาที่สะดวกร่วมกันได้
2. การรวบรวมข้อมูลจากหลายหน่วยงานภายในองค์กร อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการประเมินและ
ระยะเวลากระชั้นชิดในการรายงานผลต่อหน่วยงานภายนอก
3. ผู้มีอำนาจตัดสินใจ/ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้

การจัดส่งเอกสารเพื่อปิดงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การกำกับดูแลการดำเนินงานของ กปภ. เป็นไปตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด
2. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย
3. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ผังบ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. จัดทำบันทึกแจ้งกำหนดการจัดส่งเอกสารเพื่อปิดงบการเงินประจำไตรมาส	↔												ผังบ.
2. จัดทำบันทึกแจ้งกำหนดการจัดส่งเอกสารเพื่อปิดงบการเงินประจำปี											↔		ผังบ.

ผลผลิต (Output)

จัดทำบันทึกแจ้งกำหนดการจัดส่งเอกสารเพื่อปิดงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี กับหน่วยงานภายใน ของ กปภ.

ผลลัพธ์ (Outcome)

หน่วยงานภายในรับทราบบันทึกแจ้งกำหนดการจัดส่งเอกสารเพื่อปิดงบการเงินประจำไตรมาสและประจำปี

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยีระบบ Document Management System
2. บุคลากรมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ข้อมูลในงบการเงินรายไตรมาสและประจำปี ไม่ครบถ้วนและไม่ถูกต้อง

การพัฒนาแผนงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาแผนงานในการวัดและประเมิน Eco-efficiency และแผนงานในการปรับปรุงผล Eco-efficiency ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝคภ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. ประชุมร่วมกันเพื่อนำเสนอแนวทางแผนงานในการพัฒนาแผนงานในการวัดและประเมิน Eco-efficiency และแผนงานในการปรับปรุงผล Eco-efficiency ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น				↔						↔			ฝคภ.

ผลผลิต (Output)

แผนงานด้าน Eco-efficiency มีประสิทธิภาพมากขึ้น.

ผลลัพธ์ (Outcome)

แผนงานด้าน Eco-efficiency ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ.

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. เทคโนโลยีระบบประชุมออนไลน์
2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการรวบรวมข้อมูล การจัดการพลังงาน และการบำรุงรักษา

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ข้อมูลที่นำมาคำนวณค่า Eco-efficiency มีความคลาดเคลื่อน

แผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี

วัตถุประสงค์

เพื่อกำกับดูแลและพิจารณาแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะสั้นและระยะยาว

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สปท.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. ประชุมพนักงานและผู้บริหารสายงานดิจิทัลและสารสนเทศ													สปท.
2. ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลระบบสารสนเทศของ กปภ. เพื่อพิจารณาแผนฯ													สปท.
3. เสนอแผนในการประชุมคณะกรรมการบริหารของ กปภ.													สปท.
4. เสนอแผนในการประชุมคณะกรรมการของ กปภ.													สปท.

ผลผลิต (Output)

สื่อสารแผนฯแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตามกำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

- ทักษะในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและการสื่อสาร
- ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดทำแผนฯและนำเสนอผลการจัดทำแผนฯ
- ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ขาดการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

**แผนปรับปรุงประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ กปภ. / คณะอนุกรรมการ
ของสายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน)**

วัตถุประสงค์

เพื่อตอบสนองความต้องการ / ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สกย.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. วิเคราะห์เกณฑ์ประเมินผล เพื่อจัดทำแผนการนำเสนอวาระฯ ให้ตอบสนองตามเกณฑ์ที่กำหนด									↔				สกย.
2. จัดทำแผนการนำเสนอวาระฯ ประจำปี										↔			สกย.
3. แจ้งเวียนแผนการนำเสนอวาระฯ ให้สายงานที่เกี่ยวข้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ / คณะอนุกรรมการทราบ เพื่อนำเสนอวาระการประชุมและจัดการประชุมคณะกรรมการ / คณะอนุกรรมการให้สอดคล้องตามแผนเสนอวาระฯ											↔		สกย.
4. ดำเนินการตามแผนนำเสนอวาระฯ และติดตามผลการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อคณะผู้บริหารระดับสูง / คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง / คณะกรรมการ กปภ.	←											→	สกย.
5. รายงานผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลตามช่องทางและความถี่ที่กำหนด	←											→	สกย.

ผลผลิต (Output)

แผนการนำเสนอวาระการประชุมคณะกรรมการ กปภ. / คณะอนุกรรมการ

ผลลัพธ์ (Outcome)

กปภ. มีคะแนน Enabler ด้านที่ 1 หัวข้อ 6 เป็นไปตามเป้าหมาย

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
2. ทักษะการจัดทำรายงาน
3. ทักษะการนำเสนอ
4. ทักษะการบริหารจัดการการประชุม
5. ทักษะการติดต่อประสานงาน
6. ระบบประชุมออนไลน์

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. ข้อมูลผลการดำเนินงานมีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือการนำเสนอ/สื่อสารที่ไม่เหมาะสม เข้าใจยาก
3. ผลการดำเนินงานไม่สามารถแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างชัดเจน
4. การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเพิ่มผลิตภาพหรือเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรได้ตามเป้าหมาย
5. หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดในการดำเนินงาน การประเมินผล มีการเปลี่ยนแปลง/ไม่ชัดเจน ส่งผลให้ต้องมีการตีความในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**แผนการขออนุญาตก่อสร้างและวางท่อประปากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
และการควบคุมการก่อสร้างตามสัญญา**

วัตถุประสงค์

เพื่อมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ผศส.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ติดตามประสานงานโดยตรง หนังสือราชการ และ Line กลุ่ม	←											→	ผศส.
2. เข้าร่วมประชุมกับกรมแขวงทางหลวง	←											→	ผศส.

ผลผลิต (Output)

ได้รับอนุญาตจากหน่วยงาน

ผลลัพธ์ (Outcome)

กำลังการผลิตเพียงพอ พื้นที่จ่ายน้ำเพิ่ม

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะในการสื่อสาร
2. ทักษะการต่อรอง
3. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรูปแบบการขออนุญาต
2. เหตุสุดวิสัย ในการก่อสร้าง เช่น น้ำท่วม
3. มีการปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งจึงทำให้การขาดความต่อเนื่องในการพิจารณาเอกสารการขออนุญาต

การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการน้ำกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประสานบูรณาการการทำงานร่วมกัน
2. ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝทน.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.ข. 1-10

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ประชุมติดตามข้อมูลพื้นที่เสี่ยงการขาดแคลนน้ำและแผนงานด้านแหล่งน้ำ	←												ฝทน.
2. ประชุมรับฟังความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	←												ฝทน.
3. ประชุมเพื่อพิจารณาอนุญาต	←												ฝทน.

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม/โครงการ

ผลลัพธ์ (Outcome)

มีปริมาณน้ำเพียงพอ

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะในการสื่อสาร
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ความสามารถในการวิเคราะห์ศักยภาพแหล่งน้ำ, การประเมินการใช้น้ำ

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม

การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ชุมชน สังคม และสื่อมวลชน

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สสส.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.ข.1-10 กปภ.สาขา

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน	←												สสส. กปภ.ข.1-10 กปภ.สาขา
2. โครงการเครือข่ายอาสา กปภ.	←												
3. ประสานงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนในช่วงเทศกาลต่างๆ	←												
4. โครงการ กปภ. สานสัมพันธ์สื่อมวลชน	←												

ผลผลิต (Output)

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผน

ผลลัพธ์ (Outcome)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะการบริหารจัดการโครงการและการประสานงาน
2. ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการลูกค้า
3. ทักษะการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
4. เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ที่มีความทันสมัย รวดเร็วทันต่อสถานการณ์
5. เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้า

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. การกำหนดกิจกรรมที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
2. พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน
3. การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนมีความล่าช้า

ดำเนินโครงการนำร่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝวศ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
1. รับฟังการนำเสนอผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยี												ฝวศ.
2. กำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา												ฝวศ.

ผลผลิต (Output)

ประสานงาน/จัดประชุม/ดำเนินโครงการ ได้ตามเวลาที่กำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

จัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะ วัสดุภัณฑ์/อุปกรณ์/วิธีการทำงาน/แนวทางปฏิบัติ ฯลฯ หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่ใช้ในงานระบบประปา

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะความรู้ด้านวิศวกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยีระบบประปาที่มีประสิทธิภาพสูง แต่มีราคาสูง โดย กปภ. มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงไม่สามารถเลือกใช้ได้
2. ผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยีระบบประปาที่มีประสิทธิภาพสูง แต่มีผู้ขายเพียงรายเดียว จึงไม่สามารถเจาะจงเลือกใช้ได้

การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนด้านระบบงานสารสนเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารสร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม เสริมสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สดพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568				2569								ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	←												สดพ.

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

ผลลัพธ์ (Outcome)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ระบบประชุมออนไลน์
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

ไม่สามารถจัดสรรเวลาประชุมร่วมกันได้

ติดตามการดำเนินงานของบริษัทคู่สัญญา

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝคส.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.ข. 1-10

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. ประชุมคณะกรรมการตรวจการจ้าง เพื่อเร่งรัดติดตามการดำเนินการก่อสร้าง	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	ฝคส.

ผลผลิต (Output)

การดำเนินการก่อสร้างโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ

ผลลัพธ์ (Outcome)

เพิ่มพื้นที่จ่ายน้ำ

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะความรู้ด้านวิศวกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. การดำเนินการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญากำหนด
2. เหตุสุดวิสัย ในการก่อสร้าง เช่น น้ำท่วม

บันทึกข้อตกลง (MOA)
บันทึกความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU)
หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI)

วัตถุประสงค์

แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ทุกหน่วยงาน

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568				2569								ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. จัดทำบันทึกข้อตกลง (MOA) บันทึกความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI)	←												ทุกหน่วยงาน

ผลผลิต (Output)

ประสานงาน/จัดประชุม/ดำเนินการลงนามใน MOA / MOU และ LOI แล้วเสร็จ

ผลลัพธ์ (Outcome)

จำนวน MOA / MOU และ LOI

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะความรู้จัดประชุม/พิธีลงนาม
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. หน่วยงานไม่มีความพร้อมในการสนับสนุน/ให้ความช่วยเหลือ

แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์

เพิ่มสื่อสาร สร้างความรู้ การมีส่วนร่วม เสริมสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ผงบ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. ประชุมหารือแนวทางปฏิบัติร่วมกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์)	←→												ผงบ.

ผลผลิต (Output)

จำนวนครั้งเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ

ผลลัพธ์ (Outcome)

จำนวนหน่วยงานที่เข้าใจวิธีการใช้บริการโอนเงินวิธี BAHTNET

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ระบบประชุมออนไลน์
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ไม่สามารถจัดสรรเวลาร่วมประชุมกันได้ตรงกัน

**การวิเคราะห์และสนับสนุนข้อมูลด้านงบประมาณ
เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.**

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝว.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. ให้คำแนะนำพร้อมข้อมูลประกอบการพิจารณา เพื่อให้การคาดการณ์ในการขอตั้งงบประมาณใกล้เคียงกับงบประมาณที่เกิดขึ้นมากที่สุด													ผวง.
2. หารือกับ กปภ.เขต และหน่วยงานใน สนย. เกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปีให้มีความเหมาะสม													ผวง.

ผลผลิต (Output)

สนับสนุนข้อมูลตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

ดำเนินการตามปฏิทินงบประมาณและกระบวนการทำงานของสายงานครบถ้วน ตาม KPI ที่กำหนด

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ระบบประชุมออนไลน์
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร
2. รายงานในระบบ BMS ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานในปัจจุบัน

การสื่อสารแนวทางการบริหารอัตรากำลังของ กปภ.

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารสร้างการรับรู้ เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝกพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. สื่อสารแนวทางการบริหารอัตรากำลัง และรูปแบบการจ้างงานแบบใหม่ให้หน่วยงานรับรู้ และเข้าใจ	←												ฝกพ.

ผลผลิต (Output)

การสื่อสารแนวทางการบริหารอัตรากำลังของ กปภ.

ผลลัพธ์ (Outcome)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้และเข้าใจในแนวทางการบริหารอัตรากำลังของ กปภ.

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. โปรแกรมที่มีความทันสมัยในการจัดทำข้อมูลหรือสื่อเพื่อการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร
2. หากหน่วยงานไม่ยอมรับการจ้างงานรูปแบบใหม่ อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายบุคลากรขององค์กรได้ในระยะยาว

การวางแผนและจัดทำแนวทางการบริหารสายอาชีพ (Career Path)

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม และตอบสนองต่อความต้องการด้านเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝกพ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. สื่อสารแนวทางการบริหารสายอาชีพให้กับผู้บริหารและพนักงานรับรู้และเข้าใจ	←												ฝกพ.

ผลผลิต (Output)

การสื่อสารแนวทางการบริหารสายอาชีพ (Career Path)

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้และเข้าใจแนวทางการบริหารสายอาชีพ

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. โปรแกรมที่มีความทันสมัยในการจัดทำข้อมูลหรือสื่อเพื่อการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร
2. หากหน่วยงานไม่ยอมรับแนวทางการบริหารสายอาชีพ (Career Path) อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาและตอบสนองต่อความต้องการด้านเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ

การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อทราบความก้าวหน้า ของโครงการจัดซื้อจัดจ้าง

วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการตามคำสั่งของผู้บริหารให้บรรลุผลสำเร็จ โดยสอดคล้องกับหลักการของ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ.2560 และตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝอภ.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการจัดซื้อจัดจ้าง และสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลตามช่องทางต่างๆ	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	ฝอภ.

ผลผลิต (Output)

จัดประชุมได้ตามเวลาที่กำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและทราบขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนงาน ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะความรู้ในการจัดซื้อจัดจ้าง
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ไม่สามารถจัดสรรเวลาที่สะดวกร่วมกันได้
2. มีการปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งทำให้ไม่ต่อเนื่อง

การสื่อสารสร้างความเข้าใจในแผนงานและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม (KM-IM)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาบุคลากร ยกระดับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สู่การรังสรรค์นวัตกรรม และพัฒนานวัตกรรมสู่ผลิตภัณฑ์ใหม่และบริการใหม่ในเชิงพาณิชย์และสังคม
3. เพื่อพัฒนานวัตกรรม นักจัดการความรู้ ผู้เชี่ยวชาญและเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และจัดการทรัพยากรสิ่งทางปัญญา

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝพน.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569								ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
1. การมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงาน / ทีมงานในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. เช่น การให้ความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านแบบสำรวจในการประชุมและการอบรมของ กปภ.	←												ฝพน.
2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ	←												ฝพน.

ผลผลิต (Output)

การเข้าร่วมประชุมและเข้าร่วมกิจกรรมตามที่กำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพา และซอฟต์แวร์ด้านเอกสาร สื่อ และจัดเก็บข้อมูลแบบออนไลน์
2. ทักษะการรวบรวมข้อมูลและการจัดทำสื่อ
3. ทักษะการจัดการโครงการและการประสานงาน
4. ทักษะการประชาสัมพันธ์

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. การกำหนดกิจกรรมที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน
3. หน่วยงานมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลา

การดำเนินงานแผนความเสี่ยง/ควบคุมภายใน/BCM

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรแผนแม่บทและแผนอื่นๆ ภายในองค์กร

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝบส.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. รายงานผลการดำเนินงานแผนความเสี่ยง			↔			↔			↔			↔	ฝบส.
2. รายงานผลการดำเนินงานควบคุมภายใน			↔			↔			↔			↔	ฝบส.
3. รายงานผลการดำเนินงาน BCM			↔			↔			↔			↔	ฝบส.

ผลผลิต (Output)

จัดประชุม/รายงานผลได้ตามเวลาที่กำหนด

ผลลัพธ์ (Outcome)

ได้ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงาน

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ระบบประชุมออนไลน์
2. ทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
3. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. มีการปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง จึงทำให้การจัดประชุมไม่ต่อเนื่อง
2. ผู้มีอำนาจตัดสินใจ/ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้
3. การรายงานผลการดำเนินงานมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถจัดประชุมได้ตามกำหนดเวลา

สถานสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตรวจสอบบูรณาการการทำงานร่วมกัน
2. เพื่อตอบสนองต่อการขับเคลื่อนนโยบายของ กปภ. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สตน. สตล.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. วางแผนการตรวจสอบในรายละเอียดตามแผนการตรวจสอบประจำปี	↔												สตน. สตล.
2. เข้ากระบวนการตรวจ/ประชุมเปิด-ปิดการตรวจสอบ	←											→	สตน. สตล.
3. สรุปการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ						↔						↔	สตน. สตล.

ผลผลิต (Output)

การดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบครบถ้วนตามแผนการตรวจสอบประจำปี

ผลลัพธ์ (Outcome)

คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ทักษะความรู้ด้านบัญชีและการเงิน วิศวกรรมโยธา/วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ การบริหารจัดการความเสี่ยง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ทักษะการวิเคราะห์การระบุประเด็นผลการตรวจสอบ
3. ทักษะการสื่อสารการรวบรวมข้อมูล การนำเสนอข้อเสนอแนะ

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ประเด็นผลการตรวจสอบที่เกิดขึ้นบ่อย ยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งอาจเกิดจากการขาดการสื่อสาร/ไม่เข้าใจประเด็นผลการตรวจสอบระหว่างผู้ตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจ
2. หน่วยรับตรวจไม่ให้ความร่วมมือและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย และกฎระเบียบภายในที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสื่อสาร สร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม เสริมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล
2. เพื่อประสานงานบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของ กปภ.

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝกม.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สาระน่ารู้เกี่ยวกับกฎหมาย เผยแพร่ทางเว็บไซต์และช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	←											→	ฝกม.
2. จัดการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและวินัยพนักงาน	←											→	ฝกม.

ผลผลิต (Output)

สื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการเผยแพร่

ผลลัพธ์ (Outcome)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรับรู้/เข้าใจ กฎหมาย กฎระเบียบ ที่มีการเผยแพร่

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

- 1.บุคลากรมีความรู้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ
- 2.มีซอฟต์แวร์ด้านเอกสาร สื่อ และจัดเก็บข้อมูลแบบออนไลน์
- 3.ทักษะการรวบรวมข้อมูลและการจัดทำสื่อ

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

- 1.ขาดการสื่อสารกฎหมาย กฎระเบียบที่ทันต่อสถานการณ์/เป็นปัจจุบัน
- 2.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปฏิบัติไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.กฎหมายและกฎระเบียบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องถือปฏิบัติ/ควรทราบมีเป็นจำนวนมากและไม่เป็นหมวดหมู่

Onboarding หัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ด้วยหลักสูตร "ปลดล็อกศักยภาพสู่การเป็นผู้บริหาร ก้าวสู่ความสำเร็จอย่างมั่นใจ"

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความพร้อมและเสริมศักยภาพหัวหน้างานให้มีความสามารถในการบริหาร กำกับ และดูแล
การทำงานของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำเทคนิคการบริหารทีมงานเบื้องต้นในรูปแบบต่างๆ
ไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติและแนวคิดเชิงบวกในการจัดการความท้าทายและ
การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและพร้อมเข้าสู่การทำงานในสายบริหาร

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝบท.

หน่วยงานสนับสนุน : -

งบประมาณ : 1,500,000

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานในปีงบประมาณ 2569 เข้าร่วมโครงการ Onboarding โดยเรียนรู้ผ่าน E-learning ในระบบ KM-IM และเรียนรู้แบบ Classroom ผ่านการอบรมหลักสูตร "ปลดล็อกศักยภาพสู่การเป็นผู้บริหาร ก้าวสู่ความสำเร็จอย่างมั่นใจ"													ฝบท.
2. ประเมินผลการดำเนินโครงการ - ประเมินความพึงพอใจ ด้วยแบบประเมินความพึงพอใจ - ประเมินผลการเรียนรู้ ด้วยแบบทดสอบ													ฝบท.

ผลผลิต (Output)

การดำเนินโครงการ Onboarding หัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่เป็นไปตามแผน

ผลลัพธ์ (Outcome)

ความพึงพอใจของหัวหน้างานใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรม Onboard

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากร
2. ทักษะการประสานงาน และสนับสนุนการดำเนินโครงการ Onboarding
3. Learning Platform YouTube

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้างานใหม่เข้าร่วมโครงการไม่ครบถ้วน

โครงการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านการลดน้ำสูญเสีย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการดำเนินกิจกรรมลดน้ำสูญเสีย
2. เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมพนักงาน กปภ. สาขา มีส่วนร่วมในกิจกรรมลดน้ำสูญเสีย
3. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการดำเนินกิจกรรมลดน้ำสูญเสียระหว่าง กปภ.สาขา

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สคส.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.สาขา

งบประมาณ : 100,000

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. คณะกรรมการพิจารณาแจ้ง กปภ.สาขา ที่ผ่านเกณฑ์รอบคัดเลือก (ปี 2568)	↔												สคส.
2. กปภ.สาขาที่ผ่านเกณฑ์รอบคัดเลือกต้องทำรายงานการดำเนินการลดน้ำสูญเสีย		↔											สคส.
3. กปภ.สาขาที่ผ่านเกณฑ์นำเสนอการลดน้ำสูญเสียรอบตัดสิน			↔										สคส. กปภ.สาขา
4. สคส. จัดหารางวัล	↔	↔	↔	↔	↔								สคส.
5. ประกาศรายชื่อ กปภ.สาขา ที่ได้รับรางวัล			↔										สคส.
6. มอบรางวัล					↔								สคส.
7. ขออนุมัติโครงการ ประจำปี 2569						↔							สคส.
8. กปภ.สาขา ดำเนินกิจกรรมลดน้ำสูญเสีย						↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	กปภ.สาขา

ผลผลิต (Output)

เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

ผลลัพธ์ (Outcome)

อัตราน้ำสูญเสียขององค์กรในภาพรวมลดลง

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

- 1.บุคลากรมีความรู้ด้านการลดน้ำสูญเสีย
- 2.มีทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
- 3.ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

อัตราน้ำสูญเสียขององค์กรในภาพรวมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

การประชุมในพื้นที่การดำเนินโครงการ กปภ.

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝผค.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.ข.1-10

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน	←												ฝผค. กปภ.ข.1-10
2. การประชุมในพื้นที่ดำเนินโครงการของ กปภ.	←												

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จในการจัดกิจกรรม

ผลลัพธ์ (Outcome)

ชุมชนให้ความเห็นชอบในการดำเนินโครงการของ กปภ.

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. มีทักษะในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประชุม
2. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ไม่สามารถจัดการประชุมได้ตามกำหนด
2. คนในชุมชนไม่เข้าร่วมประชุม

โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกและลดผลกระทบในทางลบที่มีต่อ กปภ.

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : กปภ.ข.1-10.

หน่วยงานสนับสนุน : กปภ.สาขา

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3. จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ*	←												กปภ.ข.1-10.
4. โครงการอาสาประปาเพื่อปวงชน ในโรงเรียนและชุมชน	←												กปภ.ข.1-10.
5. โครงการอนุรักษ์แหล่งน้ำและป่าต้นน้ำร่วมกับชุมชน*	←												กปภ.ข.1-10.
6. “เปิดบ้าน” ให้ชุมชนเข้าเยี่ยมชมระบบผลิตน้ำ	←												กปภ.ข.1-10.

*หรือโครงการที่ดำเนินงานในชื่ออื่นที่มีลักษณะเดียวกัน

ผลผลิต (Output)

ความสำเร็จในการจัดกิจกรรม

ผลลัพธ์ (Outcome)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคการประปา
2. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
3. ความสามารถด้านการบริหารจัดการโครงการ
4. ความรู้ด้านกฎหมายและมาตรฐาน
5. ทักษะการพัฒนาความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีชาติพันธุ์หลากหลาย อาจมีความต้องการและวิธีการสื่อสารที่แตกต่าง
2. ความแตกต่างของนโยบายท้องถิ่น

โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมภาพลักษณ์คุณภาพน้ำประปาสะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐานของ กปภ.
2. ขยายความสามารถพิเศษของ กปภ. สู่อปท. อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล
3. เพื่อส่งเสริมประชาชนที่ยังใช้น้ำอุปโภคในระบบอื่นให้ได้ใช้น้ำสะอาดตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ชาติ

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : กปภ.เขต และ กปภ.สาขา

หน่วยงานสนับสนุน : สสส.

งบประมาณ : -

กิจกรรม	2568			2569									ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. คัดเลือก อปท. เป้าหมายที่จะดำเนินการ													กปภ.สาขา กปภ.เขต
2. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมประจำปี													
3. กำหนดกิจกรรม โดยพิจารณาตามความเหมาะสม ความต้องการของ อปท. และ ความพร้อมของ กปภ.สาขา ดังนี้ 3.1 กิจกรรม Open House เปิดโอกาสให้ อปท.เข้ามาศึกษาดูงานภารกิจและระบบผลิตประปาของ กปภ. 3.2 กิจกรรมเสริมสร้างความรู้และแนวทางปฏิบัติผ่านการบรรยาย โดยวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญของ กปภ. 3.3 กิจกรรมตรวจสอบคุณภาพน้ำ โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาให้แก่ระบบผลิตประปาของ อปท. ที่เข้าร่วมโครงการ													กปภ.สาขา
4. ติดตามและรายงานผลโครงการรายไตรมาส													
5. ประเมินประสิทธิผลโครงการ													สสส.

ผลผลิต (Output)

อปท. ได้รับความช่วยเหลือจาก กปภ. ด้านระบบผลิตน้ำประปาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ผลลัพธ์ (Outcome)

1. อปท.มีความรู้เรื่องระบบประปาเพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่
2. ประชาชนได้ใช้น้ำประปาสะอาด ปลอดภัย
3. อปท.และประชาชนเชื่อมั่นในระบบประปาของ กปภ.

ทรัพยากรที่ต้องการของโครงการ

1. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านระบบประปาและตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำประปา
2. ทักษะการติดต่อประสานงาน

ความเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรค

1. การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานให้เข้าไปดำเนินโครงการ
2. รูปแบบการจัดอบรมแบบออนไลน์ไม่เหมาะสมกับการฝึกปฏิบัติ

ภาคผนวก

- เกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สรุปการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ
- ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์

เกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การพิจารณา	ความหมาย
ความรับผิดชอบ	หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร เช่น หน่วยงานกำกับดูแล
อิทธิพล	หน่วยงานหรือบุคคลที่มีผลต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร โดยที่อาจจะเกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการในการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งการกระทำของหน่วยงานหรือบุคคลนั้นอาจส่งเสริมหรือขัดขวางการดำเนินงานขององค์กรได้ เช่น หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ผู้บริหารและพนักงาน คู่แข่ง ชุมชนและสังคม
ความสัมพันธ์	หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างใกล้ชิด เช่น พนักงาน คู่ความร่วมมือ
การพึ่งพาองค์กร	หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องและพึ่งพากับการดำเนินงานขององค์กร เช่น หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ พนักงาน ชุมชนและสังคม
การเป็นตัวแทน	หน่วยงานหรือบุคคลผู้ซึ่งได้รับความไว้วางใจให้เป็นตัวแทนของกลุ่ม เช่น ผู้นำชุมชน สหภาพแรงงาน สื่อมวลชน

มิติด้านผลกระทบ	ความหมาย
สร้างผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสร้างผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.
ได้รับผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.

การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อิทธิพล

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
4	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน
3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก
2	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอิทธิพล/มีเพียงเล็กน้อย ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กร

ผลกระทบ

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
4	ส่งผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน
3	ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม
2	ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้ หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
1	หน่วยงาน/องค์กรไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลกระทบ	4	4	8	12	16
		ปานกลาง		สูง	
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4
อิทธิพล					
		ต่ำ		ปานกลาง	

ระดับ ความสำคัญ	ความหมาย
สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับองค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน ส่งผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมาก อาจส่งผลต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไข และดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน
ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากองค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานหยุดชะงัก อาจส่งผลต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม
น้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน หน่วยงานสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
น้อยมาก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับเพียงเล็กน้อย จากการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงานเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
2	ต้องการให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน ส่งผลต่อการร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ
1	เป็นข้อเสนอแนะ ไม่เร่งด่วน ไม่กระทบต่อการร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ

ต่อ กปภ.

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
2	เกี่ยวข้องโดยตรง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กปภ.
1	เกี่ยวข้องทางอ้อม / ไม่เกี่ยวข้อง / ไม่ส่งผลกระทบกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กปภ.

สำคัญต่อผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย

2	2	สำคัญมาก	4
1	1	สำคัญ	2
	1		2

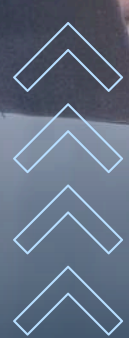
สำคัญต่อ
องค์กร

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับ ความสัมพันธ์	ความหมาย	คำอธิบาย
1	น้อย	- ไม่ให้ความร่วมมือในการติดต่อ ประสานงาน - มีปัญหาในการทำงานร่วมกัน
2	ปานกลาง	- ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานตามที่ กปภ. ร้องขอตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำงานร่วมกัน - ไม่มีปัญหาในการทำงานร่วมกัน
3	มาก	- ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี รวดเร็ว - สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี

รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์

ระดับ ความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์ของการ สร้างความสัมพันธ์	วิธีการสร้างความสัมพันธ์	ตัวอย่าง
น้อย	การรักษาการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสีย สื่อสารอย่างต่อเนื่อง	1. ดำเนินการตามปกติ (Remain Passive)	จดหมาย สื่อต่างๆ เว็บไซต์
		2. เฝ้าระวัง (Monitor)	ตรวจสอบ ติดตามจากสื่อต่างๆ
		3. สนับสนุน (Advocate)	การมีส่วนร่วมผ่าน Social Media สร้างแรงกดดันไปยังหน่วยงานกำกับดูแล
ปานกลาง	การตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย	4. แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ
5. ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)		เป็นพันธมิตร คู่ค้า ดำเนินการร่วมกัน	
ปานกลาง		6. ให้คำปรึกษา (Consult)	การสำรวจ การประชุม สัมภาษณ์ สานเสวนา
		7. เจรจาต่อรอง (Negotiate)	หาข้อยุติร่วมกันโดยเป็นที่ ยอมรับของทุกฝ่าย
สูง	การมีส่วนร่วม พร้อมกับการเสริมสร้าง พัฒนา ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	8. การมีส่วนร่วม (Involve)	มีเวทีพบปะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		9. เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ดำเนินโครงการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		10. การให้อำนาจ (Empower)	มีส่วนร่วมเป็นกรรมการ กำกับดูแล กำหนดกลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานขององค์กร



การประปาส่วนภูมิภาค
ป๋อ - นัน - พื้บวอสน - ฐิวดานบ่บม

STRIVER
ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ถอย

