

ยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปีงบประมาณ 2570-2574

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ 2570

stakeholders strategic



กองพัฒนารัฐกิจและการตลาด
ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 คำศัพท์/คำจำกัดความ	2
บทที่ 2 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2.1 ขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา	6
2.3 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	7
2.3.1 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
2.3.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	9
2.3.3 ระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและสายงาน/ฝ่าย	11
2.3.4 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14
2.3.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	21
2.3.6 Stakeholder Profile	23
2.4 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับองค์กร	25
2.5 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย	28
2.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย	31
2.7 แผนยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	42
2.8 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	44
2.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร	47
2.10 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	53
2.11 สมรรถนะหลักขององค์กร	55
2.12 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	56
2.13 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	58

สารบัญ

	หน้า
2.14 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	61
บทที่ 3 การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	62
3.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	62
3.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร	64
3.1.3 ผลการวิเคราะห์ SWOT	65
3.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	75
บทที่ 4 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2570	
4.1 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570-2574	77
4.2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2570	86
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
- เกณฑ์การพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	97
- เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	98
- เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	100
- รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	101
- เกณฑ์การประเมินความเพียงพอของทรัพยากร	104
- เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง	103

บทสรุปผู้บริหาร

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน
ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา
(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 - สู่อความยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กร

STRIVER

Synergy	-	ทำงานเป็นทีม
Transparency	-	โปร่งใส
Responsibility and Risk	-	มีความรับผิดชอบและการบริหารความเสี่ยง
Innovation and Digitalization	-	สร้างสรรค์นวัตกรรมและดิจิทัล
Visionary	-	มองการณ์ไกล
Empathy	-	ใส่ใจต่อลูกค้า
Relation	-	สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ดำเนินกิจการภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนตามสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร มุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานสากล (AA1000) มาตรฐาน ISO 26000 และมาตรฐานอื่นๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นเป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร พร้อมขับเคลื่อนการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



ที่มา: คู่มือการประเมินการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

ระบบการประเมิน Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้นำระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) มาใช้เป็นกรอบหลักในการขับเคลื่อนและประเมินผลวิสาหกิจสู่ความเป็นเลิศ โดยการประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ทั้งด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการ และด้านการให้บริการ

การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ประกอบด้วย 8 ด้าน การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นหนึ่งด้านในกรอบการประเมินดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความโปร่งใสจากการดำเนินงานและตรวจสอบได้ ผลักดันการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมีแนวทางการพัฒนาจุดแข็งและลดจุดอ่อน พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

1.2 วัตถุประสงค์

1. สำรวจและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวังทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างครอบคลุม
2. เพื่อพัฒนาระบบและกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจ ลดความเสี่ยง รวมถึงนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร
3. เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตการบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน ให้สามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร
4. เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.

1.3 คำศัพท์/คำจำกัดความ

แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนหรือกิจกรรมที่การประปาส่วนภูมิภาคจัดขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อ กปภ.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากการตัดสินใจ/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 และ 9) คู่แข่ง



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

“หน่วยงานกำกับดูแล” หมายถึง ภายนอก : หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ กระทรวงเจ้าสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแล (อนุมัติ/อนุญาต) ให้องค์กร สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจของรัฐบาล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใน : คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายทิศทางการดำเนินงาน อนุมัติ/เห็นชอบ และกำกับดูแลการดำเนินงานตามภารกิจของ กปภ.ให้บรรลุเป้าหมาย

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ” หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานองค์กรสามารถหรือ/ร่วมมือกันดำเนินการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ไม่ขัดขวางการดำเนินงานหรือผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ

“ลูกค้า” หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่เป็นผู้ใช้บริการน้ำประปา ซึ่งได้รับการจัดประเภทเป็นผู้ใช้น้ำตามหลักเกณฑ์ของ กปภ. ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับ และเงื่อนไขที่ กปภ. กำหนดไว้ โดย กปภ. สามารถดำเนินการจัดเก็บค่าบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินงานและการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้า

“คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ” หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้กับ กปภ. รวมถึงการเป็นตัวแทนรับดำเนินการงานขององค์กร โดยมุ่งหวังการดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง และกฎระเบียบข้อบังคับ

“คู่ความร่วมมือ” หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบัน การศึกษาที่มีความร่วมมือด้านต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. การให้ ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ กปภ. โดยมีข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน

“บุคลากร” หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างในสังกัดหน่วยงานต่างๆ ของ กปภ.ทุกระดับ ที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และยังพึงพาองค์กรใน ด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงาน สิทธิและสวัสดิการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต สหภาพแรงงาน เป็นตัวแทน ของพนักงานในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน รวมถึงคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ที่แต่งตั้งโดยผู้บริหารของ กปภ.

“ชุมชน” หมายถึง กลุ่มคนหรือองค์กรที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันผ่านการใช้ทรัพยากรน้ำหรือสิ่งแวดล้อมร่วมกัน โดยส่งผลกระทบหรือได้รับ ผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.

“สังคม” หมายถึง กลุ่มประชากรในวงกว้างกว่าชุมชน ทั้งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการและนอก พื้นที่ให้บริการของ กปภ. โดยได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. ในระดับที่กว้างกว่าขอบเขตชุมชน โดยตรง

“สื่อมวลชน” หมายถึง องค์กร สถาบัน หรือบุคคลที่ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น และสารบันเทิงไปสู่ประชาชนในวงกว้างผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งแบบดั้งเดิมและดิจิทัล ตลอดจนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด พฤติกรรม หรือการตัดสินใจของกลุ่มผู้ติดตามผ่านช่องทางสื่อสังคม ออนไลน์ที่มีผู้ติดตามจำนวนมาก

“คู่แข่ง” หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน มีพื้นที่บริการเดียวกัน หรือผลิตภัณฑ์ใกล้เคียง ที่อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.

บทที่ 2

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมาปี 2568 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการประสานส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2570 โดยข้อมูลรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ที่ผ่านมามีดังนี้

- 2.1 ขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
 - 2.3 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.
 - 2.3.1 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.3.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.3.3 ระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
 - 2.3.4 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.3.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.3.6 Stakeholder Profile
 - 2.4 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับองค์กร
 - 2.5 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
 - 2.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย
 - 2.7 แผนยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.8 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร
 - 2.10 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
 - 2.11 สมรรถนะหลักขององค์กร
 - 2.12 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.13 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
 - 2.14 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
- โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา

ตารางรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง	หน่วยงานภายนอก : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ หน่วยงานภายใน : คณะกรรมการ กปภ. คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์การประปาส่วนภูมิภาค คณะกรรมการตรวจสอบของการประปาส่วนภูมิภาค คณะอนุกรรมการกฎหมายของการประปาส่วนภูมิภาค คณะอนุกรรมการบริหารของการประปาส่วนภูมิภาค (Executive Committee) คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม คณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน คณะกรรมการกำกับและดูแลระบบสารสนเทศ ของ กปภ. (ITSC)
2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง	กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์การปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานปฎิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรมอนามัย
3. ลูกค้า	สูง	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. ประเภทที่ 1 ประเภทที่อยู่อาศัย และอื่นๆ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สูง	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงานของ กปภ. ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำ สูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. คู่ความร่วมมือ	สูง	องค์กรปกครองท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย)จำกัด กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประปานครหลวง
6. บุคลากร	สูง	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง สหภาพแรงงาน
7. ชุมชนและสังคม	ปานกลาง	ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ดำเนินโครงการ ของ กปภ.
8. สื่อมวลชน	น้อย	สำนักข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์
9. คู่แข่ง	น้อย	องค์กรปกครองท้องถิ่น

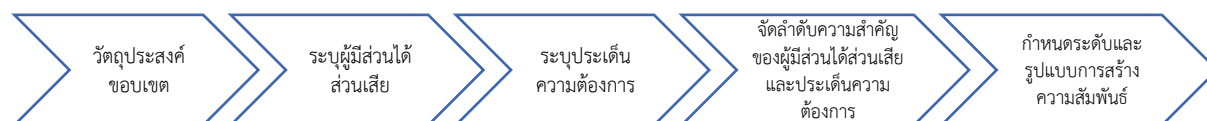
ตารางรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	1. หน่วยงาน กำกับดูแล	2. หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	3. ลูกค้า	4. คู่ค้า/คู่ สมทบ	5. คู่ความ ร่วมมือ	6. บุคลากร	7. ชุมชน และสังคม	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 (ควบคุม สัญญาเสีย)	/								
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและ สารสนเทศ)	/	/	/	/	/	/			

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. และ
ปรากฏตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ปี 2569 – 2573 และแผนสร้างความสัมพันธ์
ปีงบประมาณ 2569

2.3 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของของ กปภ.

เพื่อทำความเข้าใจ บรรลุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปภ.
มีกระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



กระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ กปภ. ได้ทบทวนกระบวนการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตร การบูรณาการองค์ความรู้และการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมวิเคราะห์ตาม Value Chain ของสายงาน/ฝ่าย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบของสายงาน/ฝ่ายหรือบุคลากร ภายในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์องค์กร (แผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570 – 2574) และสนับสนุนการดำเนินงานของ กปภ. อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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
คู่ความร่วมมือ	เพื่อสื่อสาร สร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม เสริมสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล	- การแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินการ - การสร้างความร่วมมือทางวิชาการและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน
บุคลากร	เพื่อสื่อสาร สร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วม พัฒนาศักยภาพ เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน	- การพัฒนาบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล - การสื่อสารข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร
ชุมชนและสังคม	เพื่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจ การมีส่วนร่วม สร้างความเข้มแข็ง ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวล	- กิจกรรมสนับสนุนชุมชน เสริมสร้างสุขภาพคุณภาพชีวิต พัฒนาสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรน้ำ - รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อกังวล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	ขอบเขต
สื่อมวลชน	● เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์	● การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของ กปภ. แก่สื่อมวลชน
คู่แข่ง	● เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ข้อมูลที่สำคัญ	● การดำเนินงานของ กปภ. ที่เป็นธรรมกับคู่แข่ง

2.3.2 ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้พิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคผนวก) ทั้งมิติด้านผลกระทบ ไม่ว่าเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.

ตารางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแล	<u>หน่วยงานภายนอก</u> : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ <u>หน่วยงานภายใน</u> : คณะกรรมการ กปภ. คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์การประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค คณะกรรมการตรวจสอบของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค คณะอนุกรรมการกฎหมายของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค คณะอนุกรรมการบริหารของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค (Executive Committee) คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม คณะอนุกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย คณะอนุกรรมการทรัพยากรบุคคลการจัดความรู้และนวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล คณะกรรมการกำกับและดูแลระบบสารสนเทศ ของ กปภ. (ITSC)
2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์การปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนกรมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรมอนามัย
3. ลูกค้า	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำประปาของ กปภ. ประเภทที่ 1 ประเภทที่อยู่อาศัย และอื่นๆ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ และบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่เป็นผู้ใช้บริการของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงานของ กปภ. ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำ สูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้รับจ้างอื่นๆ
5. คู่ความร่วมมือ	องค์กรปกครองท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย)จำกัด กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประสานนครหลวง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ลงนามบันทึกความเข้าใจร่วมกัน
6. พนักงาน	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง สหภาพแรงงาน
7. ชุมชนและสังคม	กลุ่มคนหรือองค์กรที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และกลุ่มประชากรทั้งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการและนอกพื้นที่ให้บริการของ กปภ. โดยได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ 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/ ผู้ส่งมอบ	5. คู่ความ ร่วมมือ	6. บุคลากร	7. ชุมชนและ สังคม	8. สื่อมวลชน	9. คู่แข่ง
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รองผู้ว่าการ (วิชาการ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล และบริหารองค์กร)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รองผู้ว่าการ (การเงิน)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและ ความยั่งยืน)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)	✓					✓			
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์)			✓	✓		✓		✓	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมหนี้สูญเสีย)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและ สารสนเทศ)	✓		✓	✓	✓	✓			

หมายเหตุ : การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ได้รับความเห็นชอบจาก ผวก. แล้ว

2.3.3 ระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

กปภ. ได้นำข้อมูลที่สำคัญมาร่วมพิจารณา ประกอบด้วย 1) ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย 2) ประเด็นความต้องการจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า 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
บุคลากร	● การบริหารอัตราค่าจ้างและพัฒนามูลค่าการเป็นไปอย่างเหมาะสม ● 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	● ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล ● มีช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว ชัดเจน ● การดำเนินงานสอดคล้องกับกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ● รายงานผลการดำเนินงานครบถ้วน ถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด ● การบูรณาการการทำงานร่วมกัน ความร่วมมือในการดำเนินงาน ● แผนงานสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล ● การกำกับติดตาม วิเคราะห์ บริหารความเสี่ยง ● ใช้ระบบ Digital ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ➢ ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ➢ ฝ่ายวิศวกรรม ➢ ฝ่ายทรัพยากรน้ำ ➢ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	● การบูรณาการข้อมูลแหล่งน้ำและสารสนเทศทางวิศวกรรมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และวางแผน ● การใช้ทรัพยากรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ● การปฏิบัติตามข้อตกลงการใช้ทรัพยากรน้ำร่วมกัน ● สนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและเครื่องมืออุปกรณ์ประปาที่มีมาตรฐาน
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ➢ ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ➢ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม ➢ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ➢ ฝ่ายอำนวยการ ➢ ฝ่ายกฎหมาย	● การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามแผนและนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ/การดำเนินงานสอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers พ.ร.บ. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ● การปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ ● การให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล ● การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มบุคลากร ● การบูรณาการข้อมูล การทำงานร่วมกัน การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การสนับสนุนทางวิชาการ องค์ความรู้และเทคโนโลยี
รองผู้ว่าการ (การเงิน) ➢ ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ➢ ฝ่ายการเงินและบัญชี	● งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณประจำปี ภาพรวมทุกแหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย ● สนับสนุนข้อมูลและรายงานผลครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา ● จัดทำคำขอตั้งงบประมาณ ● สร้างความร่วมมือด้านการให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ➤ กปภ.เขต 1 - 10	● การประสานงานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน ● การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำ แก้ปัญหาภัยแล้ง และผลักดันโครงการ ● การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน ● คุณภาพน้ำประปา ปริมาณน้ำและแรงดันน้ำต้องอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่ กปภ. กำหนด ● กระบวนการทำงานโปร่งใส เป็นธรรมมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ ● การดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ● โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ● ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ➤ สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	● กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ● การปฏิบัติตามระเบียบ นโยบายและข้อสั่งการ ● มีคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานสากล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ➤ สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก ➤ สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	● ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจถูกกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน ● การสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล ● การให้คำปรึกษาที่สร้างมูลค่าเพิ่ม
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ➤ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	● การจัดการข้อร้องเรียน ● ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ ● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ● คุณภาพน้ำ ● ปริมาณน้ำ ● การให้บริการของพนักงาน ● อาคารและสถานที่ ● การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) ➤ สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	● การสนับสนุนเรื่องการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ ● ให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอ ● การประสานงานการขอความเห็นชอบ การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ● การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ ● ดำเนินการควบคุมน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย ● การดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ● ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) ➤ สำนักดิจิทัลและพัฒนา สารสนเทศ ➤ สำนักปฏิบัติการ เทคโนโลยีดิจิทัล	- กำกับดูแล/ตัดสินใจประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อโครงการและสนับสนุน - การดำเนินงานโครงการ - แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ดำเนินการพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามสัญญา - การให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล - ชำระค่าน้ำได้อย่างสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

หมายเหตุ : การระบุความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ได้รับความเห็นชอบจาก ผวก. แล้ว

2.3.4 จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางการจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ลำดับความสำคัญ
หน่วยงานกำกับดูแล	(4) สูงมาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กร ได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบาย ทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(4) สูงมาก ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน/องค์กรอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน	สูงมาก
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	(4) สูงมาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กร ได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบาย ทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(4) สูงมาก ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน/องค์กรอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน	สูงมาก

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ลำดับความสำคัญ
ลูกค้า	(4) สูงมาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมากสามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(3) สูง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูงมาก
คู่ค้า/ ผู้ส่งมอบ	(3) สูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจหรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(3) สูง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูงมาก
คู่ความร่วมมือ	(3) สูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจหรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(3) สูง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูงมาก
บุคลากร	(4) สูงมาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมากสามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(3) สูง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูงมาก
ชุมชนและ สังคม	(4) สูงมาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมากสามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(2) ต่ำ ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้ หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
สื่อมวลชน	(1) ต่ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอิทธิพล/มีเพียงเล็กน้อยต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กร	(2) ต่ำ ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้ หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ต่ำ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ลำดับความสำคัญ
คู่แข่ง	(2) ต่ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร	(2) ต่ำ ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ต่ำ

ตารางสรุปการจัดอันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการขององค์กร	4		ชุมชนและสังคม	ลูกค้า บุคลากร	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 และ เทคโนโลยี <u>ลูกค้า</u> - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล <u>ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ</u> - การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล <u>ความร่วมมือ</u> - แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี แนวปฏิบัติที่ดีและความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล <u>บุคลากร</u> - การบริหารอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม - สุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน <u>ชุมชนและสังคม</u> - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	โซน 1 <u>หน่วยงานกำกับดูแล</u> - การจัดทำแผนโครงการและงบประมาณสอดคล้องนโยบายและมีประสิทธิภาพ - การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบ สอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ - การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ <u>หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ</u> - การบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกัน <u>ลูกค้า</u> - คุณภาพ ปริมาณ และแรงดันน้ำ - คุณภาพการให้บริการ <u>ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ</u> - การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน <u>ความร่วมมือ</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	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ➤ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ ➤ ฝ่ายแผนงานโครงการ ➤ ฝ่ายประเมินผลองค์กร ➤ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล - มีช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว ชัดเจน - การดำเนินงานสอดคล้องกับกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ - รายงานผลการดำเนินงานครบถ้วน ถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด - การบูรณาการการทำงานร่วมกัน ความร่วมมือในการดำเนินงาน - แผนงานสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล - การกำกับติดตาม วิเคราะห์ บริหารความเสี่ยง - ใช้ระบบ Digital ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูงมาก	
	ลูกค้า	ต่ำ	
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ปานกลาง	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	ต่ำ	
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ➤ ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ➤ ฝ่ายวิศวกรรม ➤ ฝ่ายทรัพยากรน้ำ ➤ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- การบูรณาการข้อมูลแหล่งน้ำและสารสนเทศทางวิศวกรรมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และวางแผน - การใช้ทรัพยากรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - การปฏิบัติตามข้อตกลงการใช้ทรัพยากรน้ำร่วมกัน - สนับสนุนข้อมูลทางวิชาการและเครื่องมืออุปกรณ์ประปาที่มีมาตรฐาน
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูงมาก	
	ลูกค้า	ต่ำ	
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สูงมาก	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร	ต่ำ	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	ต่ำ	
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ➤ ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ➤ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม ➤ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามแผนและนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ/การดำเนินงานสอดคล้องกับเกณฑ์ Enablers พ.ร.บ. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - การปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ - การให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล - การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มบุคลากร
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูงมาก	
	ลูกค้า	ต่ำ	
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สูง	
	คู่ความร่วมมือ	สูงมาก	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	

สายงาน/ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
➤ ฝ่ายอำนวยการ ➤ ฝ่ายกฎหมาย	สื่อมวลชน	ต่ำ	- การบูรณาการข้อมูล การทำงานร่วมกัน การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การสนับสนุนทางวิชาการ องค์ความรู้และเทคโนโลยี
	คู่แข่ง	ต่ำ	
รองผู้ว่าการ (การเงิน) ➤ ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ➤ ฝ่ายการเงินและบัญชี	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณประจำปีภาพรวมทุกแหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย - สนับสนุนข้อมูลและรายงานผลครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา - จัดทำคำขอตั้งงบประมาณ - สร้างความร่วมมือด้านการให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ต่ำ	
	ลูกค้า	ต่ำ	
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สูงมาก	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร (ผู้บริหาร)	สูงมาก	
	บุคลากร (พนักงาน)	ต่ำ	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	ต่ำ	
	คู่แข่ง	ต่ำ	
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ➤ กปภ.เขต 1 - 10	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- การประสานงานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน - การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำ แก้ปัญหาล้างและผลักดันโครงการ - การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน - คุณภาพน้ำประปา ปริมาณน้ำและแรงดันน้ำต้องอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่ กปภ. กำหนด - กระบวนการทำงานโปร่งใส เป็นธรรมมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้ - การดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ - โครงสร้างและอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูงมาก	
	ลูกค้า	สูงมาก	
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สูงมาก	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	สูงมาก	
	สื่อมวลชน	สูง	
	คู่แข่ง	ต่ำ	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ➤ สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การปฏิบัติตามระเบียบ นโยบายและข้อสั่งการ - มีคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานสากล
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูงมาก	
	ลูกค้า	ต่ำ	

สายงาน/ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
	ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	ต่ำ	
	คู่ความร่วมมือ	สูงมาก	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	ต่ำ	
	คู่แข่ง	ต่ำ	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ➤ สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก ➤ สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจถูกกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน - การสื่อสารข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล - การให้คำปรึกษาที่สร้างมูลค่าเพิ่ม
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ต่ำ	
	ลูกค้า	ต่ำ	
	ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	ต่ำ	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	ต่ำ	
	คู่แข่ง	ต่ำ	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ➤ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	หน่วยงานกำกับดูแล	สูง	- การจัดการข้อร้องเรียน - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ - การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร - คุณภาพน้ำ - ปริมาณน้ำ - การให้บริการของพนักงาน - อาคารและสถานที่ - การชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ต่ำ	
	ลูกค้า	สูงมาก	
	ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	ต่ำ	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร	สูง	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	สูง	
	คู่แข่ง	ต่ำ	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) ➤ สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- การสนับสนุนเรื่องการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ - ให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอ
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง	

สายงาน/ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลำดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
	ลูกค้า	สูงมาก	- การประสานงานการขอความเห็นชอบ การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ - การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ - ดำเนินการควบคุมน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย - การดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ - ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ต่ำ	
	คู่ความร่วมมือ	ต่ำ	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	ต่ำ	
	คู่แข่ง	ต่ำ	
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) ➤ สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ ➤ สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล	หน่วยงานกำกับดูแล	สูงมาก	- กำกับดูแล/ตัดสินใจประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อโครงการและสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ - แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ดำเนินการพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามสัญญา - การให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล - ชำระค่าน้ำได้อย่างสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว
	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ต่ำ	
	ลูกค้า	สูง	
	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สูงมาก	
	คู่ความร่วมมือ	สูงมาก	
	บุคลากร	สูงมาก	
	ชุมชนและสังคม	ต่ำ	
	สื่อมวลชน	สูง	
	คู่แข่ง	ต่ำ	

หมายเหตุ : การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ได้รับความเห็นชอบจาก ผวก. แล้ว

2.3.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางการกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
- หน่วยงานกำกับดูแล - หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ระดับสูง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญในระดับสูงและกบป.มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสูง กบป.ควรจัดการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทศนคติและสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประสานบูรณาการการทำงานร่วมกัน	- การมีส่วนร่วม (Involve) - เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	- มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานขององค์กร - มีส่วนร่วมปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ - ดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ลูกค้า - คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ - บุคลากร - ชุมชนและสังคม	ระดับปานกลาง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียอาจมีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกบป. และกบป. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้จึงควรได้รับการสื่อสารและจัดกิจกรรมตอบสนองเพื่อสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการและลดข้อกังวล	เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) - ให้คำปรึกษา (Consult) - ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	- รายงานข้อมูล การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ - การสำรวจ/สอบถาม - การจัดประชุมสัมมนา/อบรม - การให้ความช่วยเหลือ - การรับฟังความคิดเห็น - เปิดโอกาสศึกษาดูงาน - การดำเนินงานตามสัญญากับคู่ความร่วมมือและคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
- คู่แข่ง - สื่อมวลชน	ระดับน้อย/น้อยมาก เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญเพียงระดับเล็กน้อยและกบป. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย กบป.ควรสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอ	เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สนับสนุน (Advocate) - เฝ้าระวัง (Monitor) - ดำเนินการตามปกติ (Remain Passive)	- การมีส่วนร่วมพร้อมให้การสนับสนุน - ตรวจสอบ ติดตามความสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ - จดหมาย สื่อออนไลน์ต่างๆ

2.3.6 Stakeholder Profile

กปภ. มีการจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการใช้ ทบทวนและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการดำเนินการตามรูปแบบ Stakeholder Profile ที่เป็นมาตรฐานตามเกณฑ์กำหนดโดยมีตัวอย่าง ดังนี้

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 ภาวะเยียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ ภาษา ฯลฯ)	การสร้างความสัมพันธ์กับ สคร. จะสามารถเข้าใจแนวทางในการให้ข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานโครงการคู่ความร่วมมือของรัฐวิสาหกิจของ กปภ. และ อ.ต.ก. ได้อย่างถูกต้อง

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

2.4 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับองค์กร

1) นโยบายประธานคณะกรรมการ กปภ.

คณะกรรมการ กปภ.	ประกาศเจตนารมณ์คณะกรรมการ กปภ.
นายจุมพฏ วรรณฉัตรสิริ (ประธานกรรมการ)	มุ่งเน้นต่อยอดความสำเร็จและแก้ไขปัญหา เพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชน ด้วยการดำเนินงานทั้ง 3 เสาหลัก <u>บริการ</u> : เพื่อปวงชนอย่างทั่วถึง <u>ประสิทธิภาพ</u> : ปฏิรูปการจัดการภายใน <u>ความมั่นคง</u> : สร้างภูมิคุ้มกันที่ยั่งยืน เพื่อสร้างความมั่นคงด้านน้ำ : ให้ประชาชนอย่างยั่งยืน
นายพงษ์นรา เ็นยยิ่ง (กรรมการ กปภ.)	เป้าหมายการดำเนินงานของ กปภ. คือ การบูรณาการเทคโนโลยีสมัยใหม่สู่กระบวนการผลิตน้ำสะอาด เพื่อการอุปโภค บริโภคที่ปลอดภัย ของประชาชนในส่วนภูมิภาค พร้อมพัฒนาคุณภาพ การให้บริการอย่างยั่งยืน
พญ.อัมพร เบญจพลพิทักษ์ (กรรมการ กปภ.)	กปภ. ต้องมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพ น้ำประปาด้วย แนวทาง 3C CLEAR : ระบบประปามีความพร้อม CLEAN : น้ำประปาสะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน CHLORINE : น้ำประปาสู่ครัวเรือน ต้องมีคลอรีนคงเหลืออย่างน้อยที่สุด 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร
นางธารพร สิงห์พันธุ์ มหิตาพองกุล (กรรมการ กปภ.)	ยกระดับ กปภ. ด้วยวินัย ทางการเงินที่เข้มแข็ง และการบริหารต้นทุน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นคง ทางธุรกิจ และการเติบโต อย่างยั่งยืนในอนาคต
นางปานิสร่า ดวงสอดศรี (กรรมการ กปภ.)	กปภ. มุ่งบริหารจัดการน้ำประปาอย่างครบวงจร ตั้งแต่การอนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งน้ำ พร้อมรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และยกระดับการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว พร้อมมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อส่งมอบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และสร้างรายได้ที่มั่นคง
นายเผ่าศักดิ์ ศิริสุข (กรรมการ กปภ.)	เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล เป็นกุญแจในการเชื่อมโยงโลก และเป็นแหล่งชุมทรัพย์ความรู้มหาศาล จึงขอให้ กปภ. นำองค์ความรู้ที่ทันสมัย มาปรับใช้อย่างเท่าทัน เพื่อเป้าหมายสู่การเป็น Smart Organization ที่สร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
นายหลักชัย พัฒนเจริญ (กรรมการ กปภ.)	น้ำสูญเสีย คือ ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพหลักของ กปภ. ที่สะท้อนความสำเร็จในการบริหารต้นทุนและคุณภาพ การบริการ ขอให้ กปภ. ยกระดับการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ให้เป็นรูปธรรม เพื่อลดต้นทุนการผลิต และสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ สู่ประชาชนอย่างยั่งยืน
นายศราทิพย์ เอี่ยมกมลลา (กรรมการ กปภ.)	มากกว่าหน้าที่ในการส่งจ่ายน้ำประปา คือ ความใส่ใจ ดูแล "ต้นทาง" ของแหล่งน้ำ พร้อมเป็นส่วนหนึ่ง ในการบริหารจัดการน้ำของประเทศ ทั้งระบบ เพื่อรักษาความมั่นคง ของทรัพยากรน้ำ ให้คงอยู่คู่คนไทยตลอดไป
รองศาสตราจารย์ ชัยวัฒน์ อุตตมากร (กรรมการ กปภ.)	เมื่อโลกไม่เคยหยุดนิ่ง กปภ. ต้องพร้อมวิ่งไปข้างหน้า ทุกส่วนงานเป็นพลัง ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ พร้อมรับมือกับทุกความท้าทาย เพื่อให้องค์กรยืนหยัดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ในทุกสถานการณ์

คณะกรรมการ กปภ.	ประกาศเจตนารมณ์คณะกรรมการ กปภ.
นายอปี ตันตวิวงศ์ (กรรมการ กปภ.)	ขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นผู้นำ ด้านการบริหารจัดการน้ำ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรม และการใช้พลังงานสะอาด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการผลิต พร้อมยกระดับ งานบริการให้มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนอย่างแท้จริง
นายจักรพงศ์ คำจันทร์ (กรรมการและเลขานุการ)	องค์กรที่มีธรรมาภิบาล ขับเคลื่อนโดยผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ที่ยึดมั่นในการ ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความโปร่งใส มีความตั้งใจที่ดี และมีจรรยาบรรณ พร้อม ตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม เพื่อนำ กปภ. บรรลุเป้าหมาย ตามภารกิจอย่างยั่งยืน

2) นโยบายผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค

นโยบาย PWA FIRST ยกระดับองค์กร ยกระดับบริการประชาชน

F : FINANCIAL

ด้านการเงินและแหล่งเงินที่เหมาะสม

I : INSTANT WATER LOSS CONTROL

ด้านการควบคุมลดน้ำสูญเสีย

R : RESOURCE

ด้านการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ เกิดประโยชน์สูงสุด

S : SUSTAINABLE

ด้านการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรสู่ความยั่งยืน

T : TECHNOLOGY AND INNOVATION

ด้านเทคโนโลยีที่ตามทันโลก



นอกจากนี้ กปภ. จัดกิจกรรม Town Hall Meeting ประจำปี 2569 ภายใต้ธีมงาน “คน กปภ. ทำด้วยใจ ไปด้วยกัน” เพื่อให้ผู้บริหารพบปะพนักงาน ขับเคลื่อนองค์กรไปพร้อมกัน พร้อมสื่อสารนโยบาย FIRST รวมทั้งนโยบายและแผนงานสำคัญต่าง ๆ ของ กปภ. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์กร และการขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร "STRIVER" สู่ความยั่งยืน ตลอดจนเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในสังกัด

3) ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อ กปภ.

โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 โดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น ประเด็นความต้องการและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวัง
หน่วยงานกำกับดูแล	1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือแนวทางการดำเนินงานร่วมกับ กปภ. สะท้อนถึงความต้องการมีบทบาทร่วมกำหนดทิศทางองค์กรอย่างใกล้ชิด 2) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาการดำเนินงานและให้บริการประชาชน และการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม แสดงถึงความคาดหวังด้านการบริหารงานที่โปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาประสิทธิภาพด้วยนวัตกรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	1) นโยบายหรือรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจนของ กปภ. สะท้อนทิศทางการดำเนินงานมีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) ประสิทธิภาพของ กปภ. ในภาพรวม และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจต้องการให้ กปภ. ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพสูงในการให้บริการ
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	1) การกำหนดราคากลางที่มีความเป็นธรรม สะท้อนถึงความคาดหวังหลักที่ต้องการให้ กปภ. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง อย่างไม่เหมาะสม 2) การตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว แสดงถึงความสำคัญของกระบวนการจ่ายเงินที่รวดเร็วและโปร่งใสต่อลูกค้า/ผู้ส่งมอบ
คู่ความร่วมมือ	1) ระบบการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความคาดหวังหลักที่ต้องการให้ กปภ. มีระบบจัดการน้ำที่มีมาตรฐานสูง มั่นคง และตอบสนองต่อความร่วมมือได้อย่างราบรื่น 2) การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ แสดงถึงความสำคัญที่คู่ความร่วมมือให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และการตรวจสอบได้ของ กปภ. ในทุกระบวนการ
ชุมชนและสังคม	1) การสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม แสดงถึงความคาดหวังหลักที่ต้องการให้ กปภ. มีบทบาทเชิงรุกในการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ 2) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงานของ กปภ. และการดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สะท้อนถึงความต้องการให้ กปภ. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง และดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล
คู่แข่ง	1) การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานของตนในภาพรวม และการสื่อสารผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี สะท้อนถึงความคาดหวังให้ กปภ. มีความสัมพันธ์ที่ดี โปร่งใส และเปิดเผยกับคู่แข่ง ในฐานะหน่วยงานให้บริการสาธารณูปโภคหลักของประเทศ 2) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ แสดงว่าคู่แข่งต้องการให้ กปภ. ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่โปร่งใส และรวดเร็ว
สื่อมวลชน	1) การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สะท้อนถึงความคาดหวังหลัก ที่ต้องการให้ กปภ. ดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณะ 2) การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ แสดงว่าสื่อมวลชนต้องการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา เพื่อให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลสู่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
บุคลากร	1) การปฏิบัติต่อบุคลากรบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การส่งเสริมให้ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมของ กปภ. สะท้อนถึงความคาดหวังให้ กปภ. เป็นองค์กรที่ให้เกียรติ เคารพ และพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นธรรม 2) การทำงานของทีมงานใน กปภ.สาขา ที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดี และการมีความรู้ ทักษะ และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นถึงความคาดหวัง ด้านความพร้อมและศักยภาพของตนเอง และทีมงานในการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.5 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 2569 มีปัจจัยเสี่ยงทั้งหมด 8 เรื่อง ดังนี้



ระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (RA) และช่วงเบี่ยงเบนของระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (RT)		
ระดับองค์กร ปีงบประมาณ 2569		
ประเภทความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite : RA)	ช่วงเบี่ยงเบนของระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Tolerance : RT)
ด้านกลยุทธ์ Strategic Risk (S)	สอดคล้องตามพันธกิจ และเป้าหมายในแผนวิสัยทัศน์หรือตัวชี้วัดระดับบริษัท/องค์กร ไม่ต่ำกว่าค่า 4 แล้วแต่ค่าใดสูงกว่า	ไม่ต่ำกว่าค่า 3 บันทึกข้อตกลงฯ หรือค่าที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ กปภ. แล้วแต่ค่าใดต่ำกว่า
ด้านการปฏิบัติการ Operational Risk (O)	สร้างความเข้มแข็งรักษามาตรฐานของระบบประปา สร้างความพร้อมของบุคลากร ยกระดับความผูกพัน และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องตามพันธกิจ และเป้าหมายในแผนวิสัยทัศน์หรือตัวชี้วัดระดับบริษัท/องค์กร ไม่ต่ำกว่าค่า 4 แล้วแต่ค่าใดสูงกว่า	ไม่ต่ำกว่าค่า 3 บันทึกข้อตกลงฯ หรือค่าที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ กปภ. แล้วแต่ค่าใดต่ำกว่า
ด้านการเงิน Financial Risk (F)	สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร สอดคล้องตามพันธกิจ และเป้าหมายในแผนวิสัยทัศน์ หรือตัวชี้วัดระดับบริษัท/องค์กร ไม่ต่ำกว่าค่า 4 แล้วแต่ค่าใดสูงกว่า	ไม่ต่ำกว่าค่า 3 บันทึกข้อตกลงฯ หรือค่าที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ กปภ. แล้วแต่ค่าใดต่ำกว่า
ด้านกฎระเบียบ Compliance Risk (C)	ไม่กระทำผิดในการดำเนินกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายรัฐบาล หน่วยงาน กู้กับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
คำนิยาม		Risk Appetite : RA คือ ค่าเป้าหมาย อาศัยวิสัยทัศน์พันธกิจเป็นตัวตั้ง ซึ่งอยู่ภายใต้ความเหมาะสมของระดับความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์องค์กร หรือหน่วยงานด้านใดตามเป้าหมายที่กำหนด Risk Tolerance : RT คือ ช่วงเบี่ยงเบนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่กำหนดไว้ โดยเพื่อชดเชยโอกาสความผิดพลาดกรณีไม่ปฏิบัติตามได้โดยสาย (RA) และ การดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้

ความเสี่ยงระดับองค์กร ปีงบประมาณ 2569

ตารางเชื่อมโยงความเสี่ยงระดับองค์กรกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภทความเสี่ยง	ประเด็นความเชื่อมโยง
ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจตาม SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร S3 องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่าร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม KPI: คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนงาน: สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.
ด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)	สร้างความพร้อมของบุคลากร ยกระดับความผูกพัน และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SO2 เสริมเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S1 ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย KPI: ผลประเมินการสร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนงาน: สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร
ด้านการเงิน (Financial Risk)	-
ด้านกฎระเบียบ (Compliance Risk)	มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ของ กปภ. สอดคล้องกับบริบทองค์กรในการเป็นแนวทางการดำเนินงานสร้าง ความสัมพันธ์เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงต้องนำประเด็นดังกล่าวมาประเมินและติดตาม ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่
แน่นอน และจะส่งผลกระทบสร้างความเสียหายหรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุ
เป้าหมาย การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมากที่สุด

โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและระดับสายงาน/ฝ่าย

กปภ.ได้พิจารณาความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจากปัจจัยความเสี่ยง
ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผล
การดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงที่ผ่านมา ซึ่งอาจส่งผลกระทบให้ การดำเนินงานไม่บรรลุตาม
วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยคำนึงถึง
ความเสี่ยงที่ครอบคลุม 2 มิติ คือ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร
และความเสี่ยงที่ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนอง ความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
➢ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกฎ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ➢ ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	➢ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ตารางความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนอง ความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
➢ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ/ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ➢ ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารข้อมูล ➢ หน่วยงานมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น เวลา บุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลา ➢ หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดในการดำเนินงาน การประเมินผล มีการเปลี่ยนแปลง/ไม่ชัดเจน ส่งผลให้ต้องมีการตีความในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ➢ การปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ➢ พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ➢ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎระเบียบต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	➢ การรวบรวมข้อมูลจากหลายหน่วยงาน อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการประเมินผลและรายงานผลต่อหน่วยงานภายนอก ➢ การกำหนดกิจกรรมที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ➢ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง ➢ ข้อมูลมีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือการนำเสนอ/สื่อสารที่ไม่เหมาะสม ➢ การดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามสัญญาด้วยเหตุสุดวิสัย เช่น น้ำท่วม ➢ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น การปรับแบบฟอร์ม/ขั้นตอนการขออนุญาตใช้พื้นที่ ➢ กฎหมายและกฎระเบียบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องถือปฏิบัติ/ควรทราบ มีเป็นจำนวนมากและไม่เป็นหมวดหมู่ ➢ ขาดการสื่อสารกฎหมาย กฎระเบียบที่ทันต่อสถานการณ์/เป็นปัจจุบัน

2.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ	Workshop	4 ครั้ง/ปี	ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย)	ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงประเด็นที่พบจากการทบทวนกระบวนการ = ร้อยละ 100	ทุกหน่วยงานระดับฝ่าย/สำนัก และ กปภ.ข. 1-10
		สื่อสารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์	ตลอดปีงบประมาณ	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปภ.	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ. = 4.468	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน
		สำรวจ/สอบถาม	1 ครั้ง/ปี	สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	คะแนน	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
		การร่วมประชุมหารือ	ตลอดปีงบประมาณ	จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีที่พัฒนา (เริ่มใช้งานระบบ ปีงบประมาณ 2569)	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	สัมมนา/อบรม	10 ครั้ง/ปี	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การยกระดับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ.”	ความสำเร็จของแผนงานระดับ 5 (อบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกสายงาน จำนวน 22 ฝ่าย/สำนัก และ 10 เขต)	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำแก้ปัญหาภัยแล้ง และผลักดันโครงการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	1 ครั้ง/ปี	ประชุมซักซ้อมความเข้าใจก่อนเสนอขอรับจัดสรรงบประมาณ (งบกลาง/งบอุดหนุนประจำปี)	ความพึงพอใจ 4.422 คะแนน	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	12 ครั้ง/ปี	ประชุมขับเคลื่อนและติดตามนโยบายรัฐบาล		ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
	1. ดำเนินการตามนโยบายข้อสั่งการหลักเกณฑ์ และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. รายงานผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน สม่าเสมอและเป็นระบบ	การมีส่วนร่วม (Involve)	1 ครั้ง/ปี	จัดทำแผนการนำเสนอวาระฯ ประจำปีและแจ้งให้สายงานที่เกี่ยวข้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ/อนุกรรมการทราบ		สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน
			ตลอดปีงบประมาณ	นำเสนอวาระฯ / ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานตามช่องทางและความถี่ที่กำหนด		

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังและ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบ การสร้าง ความสัมพันธ์	ความถี่ ในการสร้าง ความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
	3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน		4 ครั้ง/ปี	รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ.		ฝ่ายการเงินและบัญชี
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	การอนุญาตให้ดำเนินการและทำงานร่วมกันขณะดำเนินการก่อสร้าง	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ตลอด ปีงบประมาณ	ประสานงานการขออนุญาต และการดำเนินการวางท่อประปา	ความพึงพอใจ 4.429 คะแนน	ฝ่ายควบคุม การก่อสร้าง
	การให้ความเห็นชอบและอนุญาตให้ดำเนินการตามแผนงาน และมีแผนการดำเนินงานร่วมกัน	การมีส่วนร่วม (Involve)	ตลอด ปีงบประมาณ	การประสานงานขออนุญาต และการขอรับจัดสรรปริมาณน้ำ		การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
	แผนงานในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ และแผนงานในการปรับปรุง ผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจได้รับความเห็นชอบ	การให้อำนาจ (Empower)	2 ครั้ง/ปี	เสนอแผนงานในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ และแผนงานในการปรับปรุงผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	ความพึงพอใจ 4.429 คะแนน	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
	ดำเนินการตามคำสั่งให้บรรลุผลสำเร็จ และรายงานความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง	ให้คำปรึกษา (Consult)	1 ครั้ง/ปี	รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง และสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลโครงการฯ		ฝ่ายอำนวยการ
	การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข	การมีส่วนร่วม (Involve)	4 ครั้ง/ปี	ประชุมติดตามข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข (ถ้ามี)		ฝ่ายประเมินผลองค์กร
	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายตามกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร ของ กปภ. (To-Be EA)	การมีส่วนร่วม (Involve)	2 ครั้ง/ปี	การสื่อสาร/ประชุมหารือร่วมกัน		สำนักปฏิบัติการ เทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังและ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบ การสร้าง ความสัมพันธ์	ความถี่ ในการสร้าง ความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
	การขอความเห็นชอบตามอำนาจ รับผิดชอบของ กก.วล.	เสริมสร้างความ ร่วมมือ (Collaborate)	1 โครงการ/ ปี	การขอความเห็นชอบ/การขออนุญาต ดำเนินการในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม โครงการที่ต้องจัดทำ EIA (พื้นที่คุณภาพลุ่ม น้ำชั้น 1 และผืนน้ำข้ามลุ่ม)		ฝ่ายแผนงานโครงการ
	ได้รับความอนุเคราะห์ว่าต่างหรือแก้ ต่างคดี	การมีส่วนร่วม (Involve)	25 คดี/ปี	การรวบรวมข้อเท็จจริง ก่อนส่งฟ้องคดี		ฝ่ายกฎหมาย
กลุ่มลูกค้า	คุณภาพน้ำ/ปริมาณน้ำ/ บริการหลัง การขาย/การให้บริการของพนักงาน/ กระบวนการให้บริการ/อาคารและ สถานที่/ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ที่ได้รับ	เสริมสร้างความ ร่วมมือ (Collaborate)	ตลอด ปีงบประมาณ	โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน - จัดกิจกรรมเชิญชวนลูกค้าตอบคำถาม “การให้บริการออนไลน์ของ กปภ. มีอะไรบ้าง?” ซึ่งรางวัลของที่ระลึกจาก กปภ. - จัดกิจกรรมร่วมด้วยช่วยลดโลกร้อน เชิญลูกค้าร่วมส่งไอเดียลดโลกร้อน เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ไอเดียไหนโดนใจชิงรางวัลของที่ระลึกจาก กปภ. โครงการเครือข่ายอาสา กปภ. กปภ.ข.1-10 ได้จัด จัดอบรมให้ความรู้ผู้นำชุมชน/ตัวแทนชุมชนเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปา และรับฟังความคิดเห็น จำนวน 20 สาขา	ความพึงพอใจ 4.403 คะแนน	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กลุ่มลูกค้า/ ผู้ส่งมอบ	การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ มีความโปร่งใส มีมาตรฐาน / กปภ. มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และ เทคโนโลยีใหม่	เสริมสร้างความ ร่วมมือ (Collaborate)	1 โครงการ/ ปี	- ทดลองจ่ายสารฆ่าเชื้อด้วยคลอรีนไดออกไซด์ และการจัดทำข้อกำหนดงานจัดซื้อสารเคมีสำหรับผลิตคลอรีนไดออกไซด์	ความพึงพอใจ 4.422 คะแนน	ฝ่ายวิศวกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังและ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบ การสร้าง ความสัมพันธ์	ความถี่ ในการสร้าง ความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
				- การใช้เทคโนโลยี PIPERS® เพื่อตรวจสอบ รอยรั่วในเส้นท่อส่งน้ำประปาจาก สุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุย		
	1.แผนการใช้น้ำ 2.ข้อมูลมาตรวัดน้ำตาย /ชำรุด	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ตลอด ปีงบประมาณ	ประชุมติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท คู่สัญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		การประปาส่วนภูมิภาค เขต 1-10
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และให้ความ ช่วยเหลือทางวิชาการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	ตลอด ปีงบประมาณ	จำนวนบันทึกข้อตกลง (MOA)/ บันทึกความ ร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดง เจตจำนง (LOI) 14 ฉบับ	ความพึงพอใจ 4.424 คะแนน	ฝ่าย/สำนักทุกหน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาค เขต 1-10
กลุ่มบุคลากร	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับแนวนโยบายและความ ต้องการของกลุ่มพนักงาน	สำรวจความพึง พอใจและความ ผูกพัน	2 ครั้ง/ปี	โครงการสำรวจความคิดเห็นบุคลากร (ระดับ ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อ กปภ. ภาพรวม เท่ากับ 4.44 และระดับความผูกพัน ของบุคลากรต่อ กปภ. ภาพรวม เท่ากับ 4.47)	ความพึงพอใจ 4.564 คะแนน	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากร บุคคลและพัฒนาองค์กร
	การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ กปภ. และระบบสมรรถนะที่ช่วยยกระดับ ความสามารถบุคลากร	เสริมสร้างความ ร่วมมือ (Collaborate)	1 ครั้ง/ปี	จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อยกระดับ ความสามารถของบุคลากร		
	จัดส่งแผน/ผลการบริหารความเสี่ยง ทัน ตามกรอบระยะเวลา	การมีส่วนร่วม (Involve)	4 ครั้ง/ปี	รายงานผลการดำเนินงานแผนความเสี่ยง/ ควบคุมภายใน/BCM		ฝ่ายบริหาร ความเสี่ยง
	หน่วยรับตรวจและบุคลากรทุกคนให้ ความร่วมมือ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) / ให้คำปรึกษา (Consult)	ตลอด ปีงบประมาณ	ประชุมหารือร่วมกับหน่วยรับตรวจก่อนการ เข้าทำการตรวจสอบล่วงหน้า		สำนักตรวจสอบ กระบวนการหลัก สำนักตรวจสอบ กระบวนการ สนับสนุน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังและ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบ การสร้าง ความสัมพันธ์	ความถี่ ในการสร้าง ความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
	ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม และพัฒนานวัตกรรมสู่ผลิตภัณฑ์ใหม่และบริการใหม่ในเชิงพาณิชย์และสังคม	การมีส่วนร่วม (Involve)	ตลอด ปีงบประมาณ	ประกวดรางวัลด้านการจัดการนวัตกรรม		ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม
	1. ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน 2. ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	2 ครั้ง/ปี	1. โครงการอบรมบรรยายให้ความรู้หัวข้อ “การเปลี่ยนรูปแบบการลงทุนเป็นรูปแบบการลงทุนที่ 9 แผนสมดุลตามอายุ (Life Path) ในระบบ MFC Provident Fund” 2. โครงการส่งเสริมสวัสดิการเพื่อความพร้อมการเกษียณอย่างมีคุณภาพ ปี 2568 ในรูปแบบออนไลน์		ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มชุมชนและสังคม	1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน 2. การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน 3. การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	ต่อเนื่องตลอด ปีงบประมาณ	1. ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน/การประชาคมในพื้นที่การดำเนินโครงการของ กปภ. 2. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินโครงการทางไปรษณีย์	ความพึงพอใจ 4.423 คะแนน	ฝ่ายแผนงานโครงการการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มสื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	ต่อเนื่องตลอด ปีงบประมาณ	- ข่าวประชาสัมพันธ์ จำนวน 91 ข่าว - ข่าว กปภ. ที่สื่อมวลชนเผยแพร่ จำนวน 1,297 ครั้ง - ข่าวที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. จำนวน 1,408 ครั้ง - เฟซบุ๊ก กปภ. สำนักงานใหญ่ จำนวน 744 ครั้ง - PWA Line OA @pwathailand จำนวน 14 ครั้ง	ความพึงพอใจ 4.410 คะแนน	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังและ ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบ การสร้าง ความสัมพันธ์	ความถี่ ในการสร้าง ความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มคู่แข่ง	- มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	การมีส่วนร่วม (Involve)	ต่อเนื่องตลอด ปีงบประมาณ	โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน จำนวน 82 สาขา มี อปท. ได้รับความ ช่วยเหลือจาก กปภ. จำนวน 253 แห่ง และ มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการ 4.87 คะแนน	ความพึงพอใจ 4.414 คะแนน	สำนักสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์

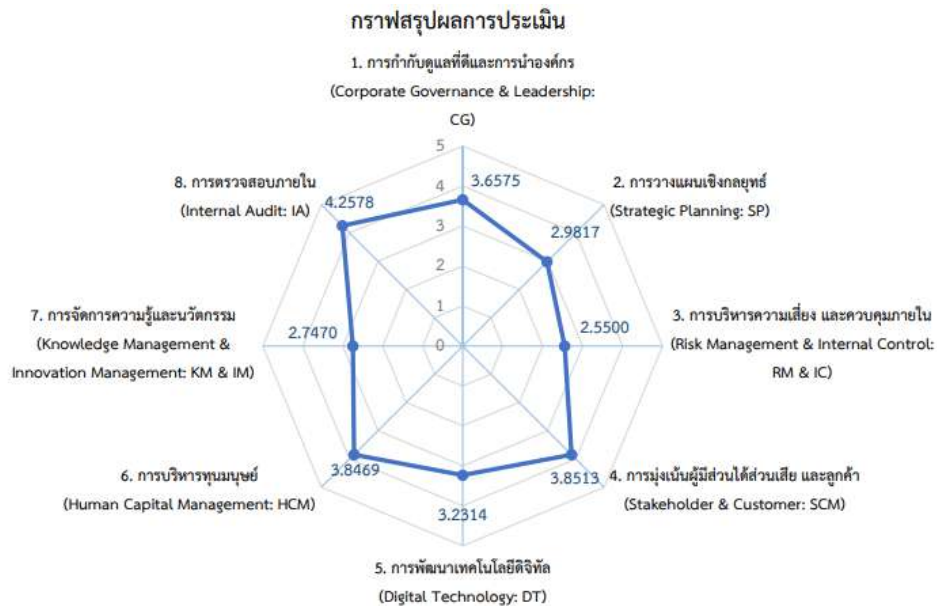


ภาพการสื่อสารผลการดำเนินงานการสร้างความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ 2568

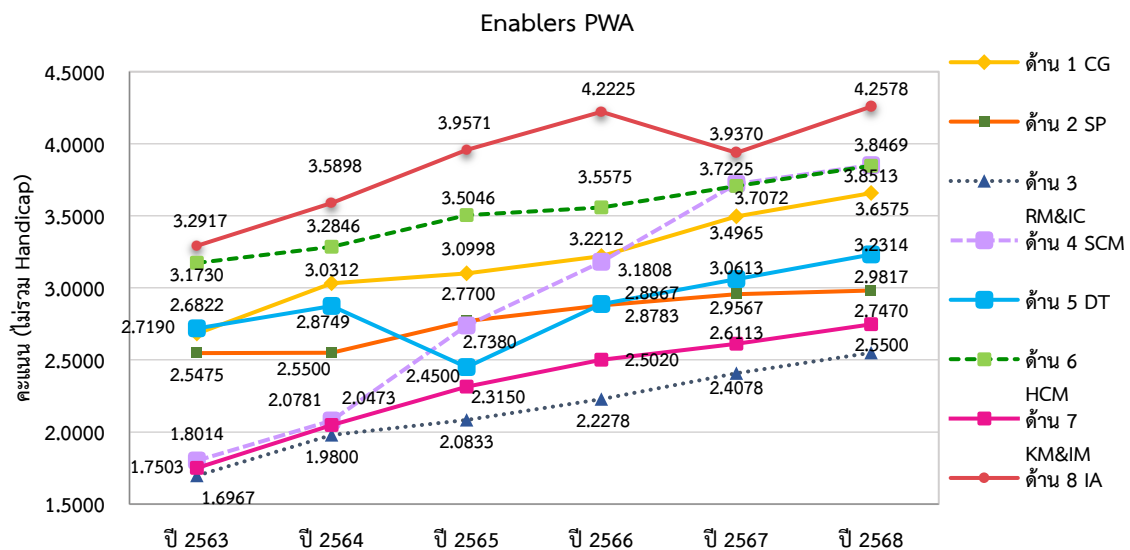
2) รายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การประสานภูมิภาค (กปภ.) ประจำปีบัญชี 2568

การประสานภูมิภาค (กปภ.) มีผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ภาพรวมอยู่ในระดับ Maturity “ระดับ 3” ซึ่งหมายถึง ระบบ กระบวนการมีความครบถ้วน และแสดงประสิทธิผลของกระบวนการถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การประสานภูมิภาค (กปภ.) ประจำปีบัญชี 2568

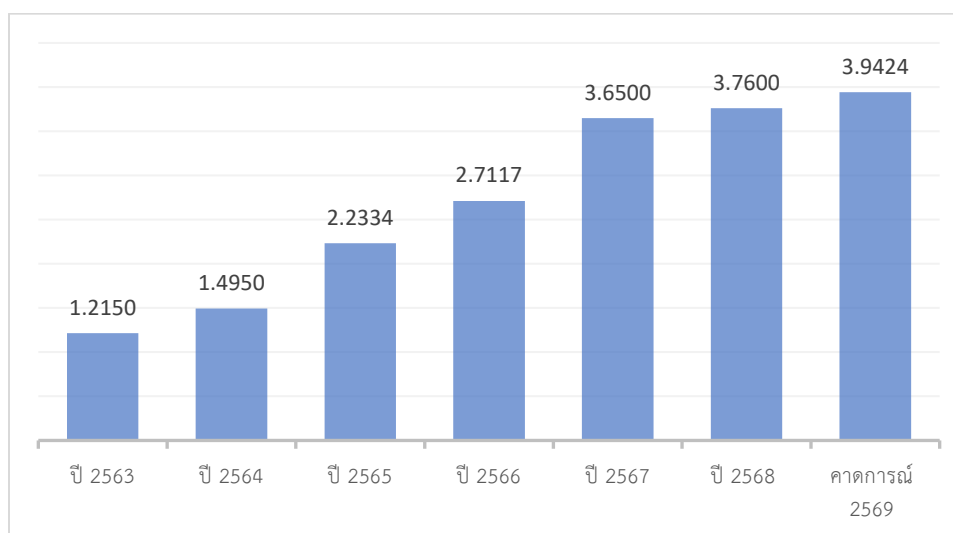
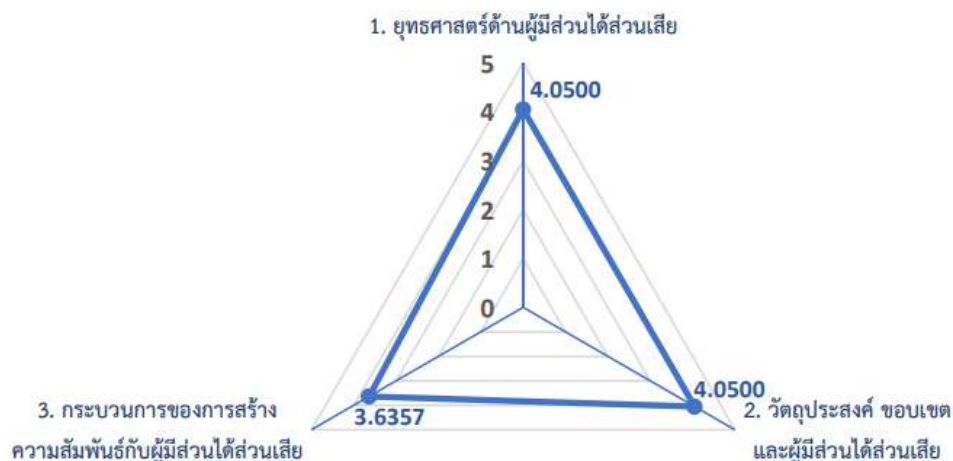


แนวโน้มผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปี 2563-2568



ผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568

ผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)	อยู่ที่ระดับคะแนน
ด้าน Core Business Enablers	3.7600
หัวข้อย่อยที่ 1 “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)”	



ผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563-2568

จากผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีบัญชี 2563-2568 มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนปีบัญชี 2568 มีคะแนนอยู่ที่ 3.7600 (ไม่รวมด้านลูกค้า) และในปีบัญชี 2569 กปภ. มีคะแนนคาดหวังอยู่ที่ 3.9424 เพื่อไปถึงคะแนนที่คาดหวัง กปภ.มีการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานโดยนำสรุปประเด็นที่สำคัญ และข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกำกับดูแล ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จากรายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ประจำปีบัญชี 2568 เพื่อวิเคราะห์หา GAP และแนวทางการปิด GAP ดังตาราง

สรุปประเด็นข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่สำคัญของการดำเนินงาน

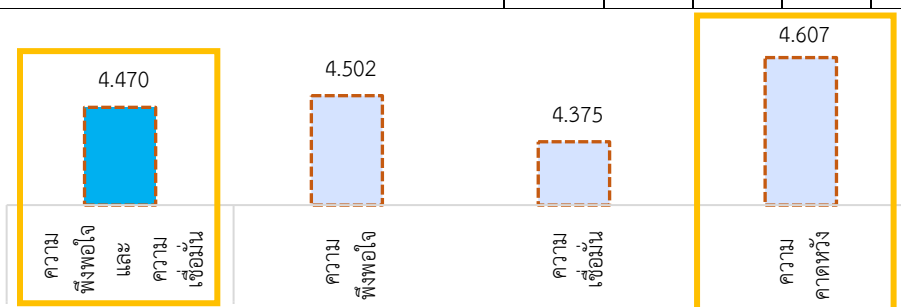
GAP	ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของการทบทวน/ปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกันกับทุกกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปรับปรุงกระบวนการ
01	• ปรับตัวชี้วัด Leading/Lagging เพื่อสะท้อนผล outcome ให้สอดคล้องกับผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนฯ ทุกกระบวนการ • การระบุ KPI in Process ในกระบวนการ SIPOC ทุกกระบวนการเฉพาะตัวชี้วัดที่มีความสำคัญสูงต่อความสำเร็จของผลลัพธ์ ต่อ Output Outcome ในแบบฟอร์ม AAR
GAP	ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรและความสามารถขององค์กรให้มีความพอเพียงและเหมาะสมสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ Stakeholders ระยะยาวขององค์กร
02	• วิเคราะห์ผลความต้องการทรัพยากร ระยะสั้น 1-3 ปี และระยะยาวมากกว่า 3 ปี ครอบคลุมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี และสมรรถนะองค์กร และกำหนดตัวชี้วัดและหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ที่สะท้อนถึงความเพียงพอของทรัพยากร
GAP	ควรทบทวนการทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) ให้สอดคล้องกับการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
03	• ทบทวนบริบทของ Stakeholder Engagement เพื่อเตรียมความพร้อมเมื่อแผนสร้างความสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีเหตุการณ์ภายนอกที่กระทบต่อความกังวล Concern ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • กำหนดตัว Trigger Point ของเหตุการณ์หรือระดับความรุนแรงที่จะต้องเริ่มใช้แผนฉุกเฉิน • กำหนดกิจกรรมทางเลือกหรือแผนสำรองไว้กรณีที่กิจกรรมหลักทำไม่ได้ • การวิเคราะห์ความเสี่ยงของการทำแผนสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
GAP	ควรมีการประเมินผลลัพธ์ ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ Stakeholder และผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามเป้าหมาย
04	• ประเมินช่องทางการสื่อสารรายงานผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนของการสื่อสาร และนำผลลัพธ์ที่ได้จากประเมินเป็น Input ในการทบทวนแล้วก็ปรับปรุงกระบวนการต่อไป

ผลคะแนนความพึงพอใจรวมทัศนคติความเชื่อมั่นของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

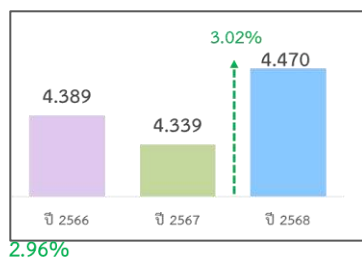
โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 โดยสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น ประเด็นความต้องการและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ สายงาน รพผ.สรุปคะแนนความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแล 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3) คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ 4) คู่ความร่วมมือ 5) ชุมชนและสังคม 6) คู่แข่ง 7) สื่อมวลชน และ 8) บุคลากร มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางคะแนนความพึงพอใจรวมทัศนคติความเชื่อมั่นของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569

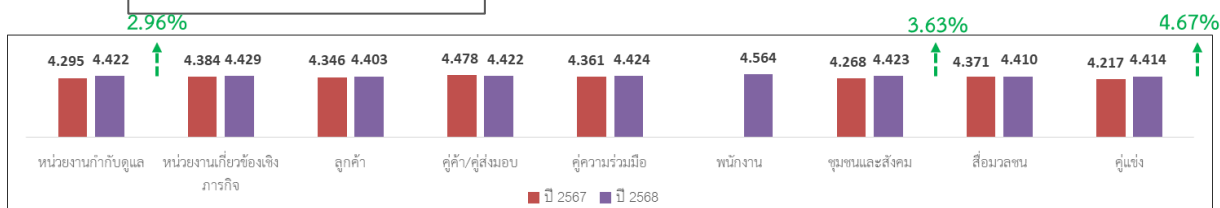
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2565	2566	2567	2568	2569 (เบื้องต้น)
ภาพรวม	4.718	4.389	4.339	4.470	4.483
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	4.770	4.330	4.295	4.422	4.440
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.660	4.355	4.384	4.429	4.452
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	4.726	4.447	4.478	4.422	4.455
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	4.756	4.355	4.361	4.424	4.456
กลุ่มชุมชนและสังคม	4.687	4.225	4.268	4.423	4.461
กลุ่มคู่แข่ง	4.741	4.212	4.217	4.414	4.456
กลุ่มสื่อมวลชน และ/หรือบุคคลที่มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์	-	4.383	4.371	4.410	4.465
บุคลากร	-	-	-	4.564	4.680



คะแนนความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังรวมของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 จากตารางแสดงถึง คะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นรวมของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2568 อยู่ที่ 4.470 คะแนน ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันยังมียกระดับความคาดหวังที่สูงกว่า ซึ่ง กปภ. จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นในอนาคต



ความพึงพอใจรวมทัศนคติความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(ย้อนหลัง 3 ปี) ปี 2566-2568



คะแนนความพึงใจของรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2567-2568

2.7 แผนยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ของ การประปาส่วนภูมิภาค มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและระดับสายงาน/ฝ่าย ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทุกกลุ่ม

ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ดังนี้

1. แผนวิสาหกิจ ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570 - 2574 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2570
2. ยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2570
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2570-2574
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการด้านจัดการความรู้ (KM) และการจัดการนวัตกรรม (IM) ประจำปีงบประมาณ 2570
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2570-2574 และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2570
6. แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2570
7. แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2570-2574 ของ กปภ. และแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2570
8. แผนแม่บทการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 แผนปฏิบัติการการพัฒนาคความยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2570

จากยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวต่างๆข้างต้นพบว่ามียุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. แผนวิสาหกิจ ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2570	● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การยกระดับผลประกอบการ ● การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การปรับปรุงกระบวนการงานที่สำคัญ	● หน่วยงานกำกับดูแล ● หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ● ลูกค้า ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ● คู่ความร่วมมือ ● บุคลากร ● ชุมชนและสังคม ● คู่แข่ง

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
2. ยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2570	- การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านคุณภาพและบริการ - การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูล สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร	- ลูกค้า - สื่อมวลชน
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2570-2574	- ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน - การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	บุคลากร
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ (KM) และการจัดการนวัตกรรม (IM) ประจำปีงบประมาณ 2570	การจัดการความรู้และนวัตกรรม	- หน่วยงานกำกับดูแล - บุคลากร - คู่ความร่วมมือ
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2570-2574 และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2570	- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการน้ำสูญเสีย - การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานของพนักงาน - การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร EA	- หน่วยงานกำกับดูแล - บุคลากร - คู่ความร่วมมือ - ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ
6. แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2570	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรม CSR	- ชุมชนและสังคม - คู่แข่ง
7. แผนแม่บทระยะยาวการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2570-2574ของ กปภ. และแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2570	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล	หน่วยงานกำกับดูแล

2.8 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

กปภ. ได้มีการทบทวนนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางนโยบายภายในเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายภายใน	ประเด็นความเชื่อมโยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้บริการลูกค้าของ กปภ.	เป็นแนวทางการดำเนินงานในการวิเคราะห์บริบท ความต้องการ และความคาดหวังที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียองค์กร และให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวิถีของชุมชนในแต่ละพื้นที่	ทุกกลุ่ม

นโยบายภายใน	ประเด็นความเชื่อมโยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
นโยบายการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี	เพื่อเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงาน อย่างรับผิดชอบ โปร่งใส ควบคู่ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติ ตามกฎหมาย กฎระเบียบ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุกกลุ่ม
นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.	เพื่อเป็นหลักในการดำเนินงาน ที่มุ่งสู่การพัฒนางานองค์กรสู่ความยั่งยืน ด้านสังคม มีการสื่อสารและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ พร้อมขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG)	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติ การแข่งขัน ทางตลาดที่เป็นธรรม	เพื่อให้ดำเนินงาน และปฏิบัติต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความเท่าเทียม เป็นไปตามกฎหมาย และหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม	ทุกกลุ่ม
นโยบายประธานกรรมการ กปภ.	- เพื่อขับเคลื่อนการบริหารงานของ กปภ. ให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและหลักธรรมาภิบาล	หน่วยงานกำกับดูแล
	- เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการบริการและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติ การเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญของ กปภ. มีความ ถูกต้อง โปร่งใสตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	เพื่อให้เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญของ กปภ. มีความ ถูกต้อง โปร่งใสตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการป้องกันการใช้อิทธิพลภายในของ กปภ.	เพื่อให้การได้มา และการนำข้อมูลภายในไปใช้ เป็นไป ตามกฎหมาย และป้องกันการหาประโยชน์ในทางมิชอบ เกิดความยุติธรรมต่อผู้ถือหุ้น ภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการป้องกันการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของ กปภ.	เพื่อป้องกันการทุจริต พร้อมตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านดำเนินงาน อย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมาย โปร่งใส ตรวจสอบได้	ทุกกลุ่ม
นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการป้องกันการเกิดรายการที่เกี่ยวข้องกันของ กปภ.	เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการระหว่าง กปภ. กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน	ทุกกลุ่ม
ประกาศวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อน กปภ. สู่ความยั่งยืนของคณะกรรมการ กปภ. ประจำปี 2569	เพื่อเป็นทิศทางการพัฒนา กปภ. โดยมุ่งเน้นตอบสนองภารกิจ ภาครัฐ ยกระดับคุณภาพบริการ และประสิทธิภาพภายในองค์กร พร้อมสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ทุกกลุ่ม
นโยบายการบริหารงานประจำปี 2569 ของผู้ว่า กปภ.	เพื่อเป็นเป้าหมายการดำเนินงานของ กปภ. โดยมุ่งเน้นพัฒนาการบริหารงาน และการให้บริการน้ำประปา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ทุกกลุ่ม

นโยบายภายใน	ประเด็นความเชื่อมโยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	ตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และคู่ความร่วมมือ	ชุมชน/สังคม คู่ความร่วมมือ
นโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กปภ.	กปภ.กำหนดนโยบายเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที และลดความไม่พึงพอใจ	ลูกค้า
	เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางเดียวกันกับบุคลากร กปภ.	ลูกค้า/คู่ส่งมอบ
	เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนบรรลุผลตามเป้าหมาย และลูกค้าได้รับความพึงพอใจ	บุคลากร
นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)	- (หน่วยงานกำกับดูแล) : สิ่งที่ยืนยันว่า กปภ.จะดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายด้วยความโปร่งใสรวมถึงแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน - (หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ) : ช่วยป้องกันการทุจริตหรือการเลือกปฏิบัติ หรือการใช้ดุลยพินิจที่ไม่เหมาะสม - (ลูกค้า) : ป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า เช่น ลักคิวการติดตั้งมาตรวัดน้ำ หรือการแก้ไขมาตรวัดน้ำผิดปกติ อย่างไม่โปร่งใส - (คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ) : เป็นการแสดงเจตนารมณ์และคำมั่นสัญญาแก่คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างจะเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาค เท่าเทียมและปราศจากการทุจริตหรือเลือกปฏิบัติ - (คู่ความร่วมมือ) : ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศรวมถึงสถาบัน การศึกษา เป็นต้น ในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานหรือ ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ต่างๆ ว่าจะสามารถดำเนินงานร่วมกับ กปภ.ได้อย่างราบรื่น ลดความเสี่ยงจากการถูกตรวจสอบ หรือความเสี่ยงด้านการทุจริตที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของทุกฝ่าย - (บุคลากร) : เน้นย้ำและช่วยคุ้มครอง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง และมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามมาตรการคุ้มครองของ กปภ. - (ชุมชนและสังคม) : ช่วยสร้างความไว้วางใจและการยอมรับจากภาคประชาชน สังคม และชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กปภ.	ทุกกลุ่ม
นโยบายงดรับ งดให้ ของขวัญ ของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)		
นโยบายต่อต้านการรับหรือให้สินบนเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติ มิชอบ (Anti-Bribery Policy)		
นโยบายการแจ้งเบาะแสรายการกระทำผิดและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะ แส (Whistle Blowing Policy)		

นโยบายภายใน	ประเด็นความเชื่อมโยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
	- (สื่อมวลชน) : ช่วยให้สื่อมวลชนเชื่อมั่นพร้อมสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ลดข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีมูลความจริง และช่วยเป็นกระบอกเสียงในการแสดงความโปร่งใสของ กปภ. ผู้สาธารณะ - (คู่แข่ง) : ช่วยสร้างความมั่นใจต่อคู่แข่งว่า กปภ. ดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และไม่ใช่อำนาจสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม	
ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของการประปาส่วนภูมิภาค	ดำเนินการตามข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนรักษารายธรรม กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	บุคลากร
ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน	ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี	บุคลากร
ประกาศ กปภ. เรื่อง เจตนารมณ์เป็น"องค์กรไร้ความรุนแรง "	ดำเนินการตามประกาศเจตนารมณ์ "องค์กรไร้ความรุนแรง" ของกระทรวง มหาดไทย พ.ศ.๒๕๖๖ ภายใต้โครงการสังคมไทยไร้ความรุนแรงของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	บุคลากร
นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	การปฏิบัติต่อบุคลากรบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม และให้ความสำคัญต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ตามหลักสิทธิมนุษยชน	บุคลากร

ตารางนโยบายภายนอกเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กฎหมาย/กฎระเบียบภายนอก	ประเด็นความเชื่อมโยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560	องค์กรต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิ คุณภาพชีวิต หรือสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส เป็นธรรม	ทุกกลุ่ม
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น พ.ศ. ๒๕๖๙	สนับสนุนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใส โดยองค์กรต้องเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตาม ตรวจสอบ และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจหรือการมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม	ทุกกลุ่ม

กฎหมาย/กฎระเบียบภายนอก	ประเด็นความเชื่อมโยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า บุคลากร คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ หรือประชาชน จะต้องได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล องค์กรต้องดำเนินการตามหลักความชอบด้วยกฎหมาย ความโปร่งใส และจำกัดการใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน	ทุกกลุ่ม
พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539	ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง โปร่งใส และรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งลูกค้า ชุมชน คู่ค้า และประชาชน พร้อมมีกลไกเยียวยาเมื่อเกิดความเสียหาย	บุคลากร
พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ โดยองค์กรต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม เปิดโอกาสให้เกิดการแข่งขันที่เสรี ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเท่าเทียม และลดความเสี่ยงด้านการทุจริต	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561	ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยองค์กรต้องดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน การรับของขวัญ การแจ้งเบาะแส และการกำกับดูแลที่ดี	ทุกกลุ่ม

2.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

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



Politics ด้านการเมือง



(1) สภาวะสุญญากาศทางการเมืองของประเทศไทย ส่งผลต่อการขับเคลื่อนนโยบายและการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน จากการที่พรรคภูมิใจไทยถอนตัวออกจากพรรคร่วมรัฐบาล ทำให้หน่วยงานในหลายกระทรวงที่พรรคภูมิใจไทยกำกับดูแลในฐานะรัฐมนตรีล้วนแต่ได้รับผลกระทบอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยง ในหลายปัญหาสุ่มเสี่ยง ทั้งสิทธิที่ดิน สารพิษปนเปื้อน สวัสดิภาพแรงงาน รวมไปถึงร่างกฎหมายหลายฉบับยั้งคาที่ไร้ทิศทาง ความชัดเจน

(2) นโยบายรัฐบาลและปัจจัยทางการเมืองมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของ กปภ. ในการขับเคลื่อนภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ดังนี้



- ✓ **ประการที่ 1** การเร่งรัดแก้ไขปัญหามลพิษทางน้ำและยกระดับคุณภาพประปาในทุกพื้นที่อย่างบูรณาการ
- ✓ **ประการที่ 2** การลดต้นทุนองค์กรและส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด สอดรับกับนโยบายลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐและประชาชน
- ✓ **ประการที่ 3** การยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน
- ✓ **ประการที่ 4** ความโปร่งใสและการมีหัวใจบริการ (Service Mind)

(3) การปรับรูปแบบการบริหารภาครัฐเป็น “ระบบบูรณาการแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Cluster)” จากการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลอนุนุทิน เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าควบคู่กับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ พร้อมปรับรูปแบบการบริหารภาครัฐ โดยจะรวมพลังภาคเอกชนและประชาชน ปรับบทบาทภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมทั้งเร่งรัดต่อยอดการพัฒนาระบบดิจิทัลของภาครัฐ (Government Digital Transformation) ได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อเพิ่ม ความแม่นยำ รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้



สรุปได้ว่า: สภาวะสุญญากาศทางการเมืองอาจทำให้การขับเคลื่อนนโยบายและการอนุมัติโครงการของภาครัฐ ล่าช้าและมีความไม่แน่นอน และ กปภ. ยังคงต้องดำเนินการตามแนวทาง “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อรักษาความต่อเนื่องของการให้บริการประชาชน ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ลูกค้า ชุมชนและสังคม และคู่ความร่วมมือ



Economic Factor ด้านเศรษฐกิจ

แรงกดดันสำคัญมาจากปัจจัยภายนอก คือ การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก สงครามการค้า และการแข่งขันรุนแรงจากต่างประเทศ และจากข้อจำกัดเชิงโครงสร้างเศรษฐกิจของไทยที่ชัดเจนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเปราะบางในภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจที่กระทบต่อกำลังซื้อและการลงทุนในประเทศ และข้อจำกัดการคลังภายใต้ความไม่แน่นอนทางการเมือง

(1) การใช้จ่ายภาครัฐมีความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนทางการเมือง ส่งกระทบต่อการเบิกจ่ายงบประมาณลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและโครงการภาครัฐจำนวนมากในปีงบประมาณ 2569 นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และความพยายามลดการขาดดุลทางการคลัง จะทำให้พื้นที่ทางการคลังที่เหลืออยู่ถูกดึงไปใช้แก้ไขปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อประคองภาพเศรษฐกิจโดยรวมมากกว่าการกระตุ้นเศรษฐกิจขนาดใหญ่

(2) ภาวะสงครามส่งผลต่อราคาน้ำมันดิบทั่วโลก เผชิญกับความผันผวนจากปัจจัยทางภูมิรัฐศาสตร์ ความต้องการใช้พลังงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนพลังงานของประเทศไทยและภาคธุรกิจที่ต้องพึ่งพาการนำเข้าน้ำมันเป็นหลัก โดยมีปัจจัยที่ส่งเสริมความรุนแรงของวิกฤต ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ความไร้เสถียรภาพของอัตราแลกเปลี่ยน และระดับความเหลื่อมล้ำทางรายได้ที่สูงในสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเปลี่ยนการขึ้นราคาน้ำมันให้กลายเป็นชนวนเหตุความไม่สงบที่รุนแรงขึ้น

(TNN World. (2569). อุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากสงครามอิหร่านมากที่สุด. TNN Online. <https://www.tnnthailand.com>)



- ต้นทุนพลังงานในการผลิต (ค่าไฟ): แม้การผลิตน้ำประปาจะใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก แต่หากราคาน้ำมันโลกปรับตัวสูงขึ้น (เช่น จากความขัดแย้งภูมิรัฐศาสตร์) จะส่งผลกระทบต่อค่าเชื้อเพลิงที่โรงไฟฟ้าผลิตไฟฟ้าใช้ ซึ่งทำให้ค่าไฟฟ้า (Ft) เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนพลังงานในการปัมน้ำดิบและน้ำประปาเพิ่มขึ้นตามไปด้วย
- ค่าขนส่งสารเคมี: น้ำมันดีเซลที่ผันผวนส่งผลกระทบต่อค่าขนส่งสารเคมีที่ใช้ในกระบวนการบำบัดน้ำ (เช่น สารส้ม, ปูนขาว, คลอรีน) ทำให้ต้นทุนการบำบัดน้ำสูงขึ้น
- เงินเฟ้อและต้นทุนแฝง: ราคาน้ำมันที่สูงขึ้นทำให้อัตราเงินเฟ้อสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้ค่าใช้จ่ายด้านการซ่อมบำรุง เครื่องจักร และวัสดุอุปกรณ์ในการผลิตน้ำประปามีราคาสูงขึ้นตามไปด้วย

(3) การชะลอตัวของเศรษฐกิจและการค้าโลกและความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุน โดยเป็นผลมาจากมาตรการกีดกันทางการค้าของสหรัฐฯ แนวโน้มการชะลอปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสำคัญจากแรงกดดันเงินเฟ้อสูง การชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนที่จะกระทบไทย หนี้สาธารณะสูง รวมถึงการแพร่ระบาดของไวรัสฮันตา

สรุปได้ว่า : ความไม่แน่นอนทางการเมือง ภาวะสงคราม และเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ส่งผลให้ งบประมาณการลงทุน ต้นทุนการดำเนินงาน และความเสี่ยงด้านการเงินของ กปภ. เพิ่มขึ้น จึงต้องเร่งบริหารความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ควบคุมต้นทุนกับคู่ค้า และรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบหลัก ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ คู่ความร่วมมือ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ และลูกค้า



Sociological Factor ด้านสังคม

(1) เกิดน้อย อายุยืน และแรงงานหดตัว จนกำลังจะเข้าสู่ สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) คือมีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 ภายในเวลาไม่ถึง 10 ปีข้างหน้า ส่วน Gen Y และ Gen Z ส่วนใหญ่ยังต้องการมีบุตร เพื่อเติมเต็มชีวิตครอบครัว แต่ความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพสูง ภาระหนี้สิน การขาดศูนย์ดูแลเด็กที่เข้าถึงได้ และเวลาทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ที่สะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างด้านรายได้และคุณภาพชีวิต (สถานการณ์ประชากรไทยปี 2569 “พลิกวิกฤตเกิดน้อย-สังคมสูงวัย” [แถลงข่าว]. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล; 2569.)



จากปัญหาดังกล่าว การบริหารจัดการข้อมูลที่จะจัดกระจาย ภาครัฐต้องเร่งปรับตัว digital transformation ในการนำเทคโนโลยี และกลยุทธการทำงานแบบดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการวางรากฐาน กำหนด เป้าหมาย ดำเนินธุรกิจ ไปจนถึงปรับใช้กับขั้นตอนการทำงานและการ ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านการเชื่อมโยงและบูรณาการฐานข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน ลดความซ้ำซ้อนของการเรียกเอกสาร และเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานจากการเก็บข้อมูลเป็นเอกสารในรูปแบบของ กระดาษหรือ Hard copy เปลี่ยนมาเป็นการเก็บข้อมูลเป็น Soft file หรือ ในรูปแบบดิจิทัลแทน หรือการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นแบบ ออนไลน์ ใช้ Cloud Computing เข้ามาอำนวยความสะดวกให้พนักงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

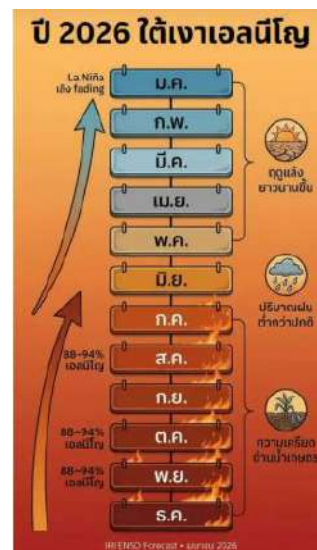
สรุปได้ว่า : การบริหารจัดการข้อมูลกับการเร่งขับเคลื่อน Digital Transformation ของภาครัฐ สอดคล้องกับเกณฑ์ Enabler 4.1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย กปภ.บูรณาการและการจัดการ ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าสู่ระบบดิจิทัล เพื่อใช้ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) และเทคโนโลยีดิจิทัล ในการฐานเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ในการวิเคราะห์ และตอบสนองความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร



Environmental Factor ด้านสิ่งแวดล้อม

(1) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบรุนแรงจาก “ซูเปอร์เอลนีโญ” ในปี 2569 โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียใต้และเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ที่มีความเปราะบางสูง ซูเปอร์เอลนีโญเกิดจากอุณหภูมิ ผิวน้ำทะเลในมหาสมุทรแปซิฟิกเขตศูนย์สูตรสูงกว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 องศาเซลเซียส ส่งผลให้รูปแบบสภาพอากาศทั่วโลกแปรปรวน

หลายประเทศเสี่ยงเผชิญภัยแล้ง คลื่นความร้อน ไฟป่า หมอก คว้น และผลผลิตเกษตรลดลง กระทบทั้งเศรษฐกิจและความมั่นคงทาง อาหาร โดยอินเดียอาจเจอผลผลิตข้าวลดลงถึง 30-40% ขณะที่ไทย เวียดนาม และ อินโดนีเซีย เสี่ยงผลผลิตพืชเศรษฐกิจเสียหายหนักจากสภาพอากาศสุดขั้ว หนึ่งในผลกระทบสำคัญ คือ “วิกฤตภัยแล้งและการขาดแคลนน้ำ” โดยคาดว่าปริมาณน้ำฝนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะลดลงอย่างมี นัยสำคัญ บางพื้นที่อาจลดลงถึง 50-90% ส่งผลให้ระดับน้ำในอ่างเก็บน้ำ และแหล่งน้ำธรรมชาติลดต่ำลงเข้าสู่ภาวะวิกฤต กระทบทั้งการอุปโภคบริโภค ภาคเกษตรกรรม และ ภาคอุตสาหกรรมขณะเดียวกัน หลายประเทศในภูมิภาคอาจต้องเผชิญ “คลื่นความร้อนทำลายสถิติ” อุณหภูมิที่สูงขึ้นอย่างรุนแรงอาจเกิดขึ้นในหลายประเทศ เช่น เมียนมา กัมพูชา และไทย เพิ่มความเสี่ยง ต่อการเกิดโรคลมแดด หรือ Heatstroke ซึ่งอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต รวมถึงทำให้ความต้องการใช้ไฟฟ้า เพื่อระบบทำความเย็นพุ่งสูง จนอาจกระทบต่อเสถียรภาพของระบบโครงข่ายไฟฟ้า



(2) คาร์บอนเครดิต (Carbon Credit) ที่เกิดจากการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือ คาร์บอนไดออกไซด์ออก สู่สิ่งแวดล้อมรวมถึง การเก็บกัก หรือ การดูดกลับด้วย จากกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อผลักดันสังคมคาร์บอนต่ำ ให้บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ภายในปี 2593 เพื่อรับมือกับการค้าระหว่างประเทศและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด อาทิ พลังงานแสงอาทิตย์ในชุมชนและหน่วยงานของรัฐ การใช้นยานยนต์ไฟฟ้าและระบบขนส่งสาธารณะ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมพัฒนาระดับวิสาหกิจไปสู่เกษตรกรรมใหม่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการป้องกันและลดการเผาในภาคการเกษตรเพื่อลดปัญหาฝุ่นละออง PM2.5 และจัดตั้งกองทุนภูมิอากาศเป็นนิติบุคคล กำหนดระบบซื้อขายสิทธิปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ กลไกการปรับราคาคาร์บอน เพื่อให้ภาคธุรกิจเปลี่ยนผ่านสู่การผลิตและการค้ารูปแบบใหม่ที่ไม่เพิ่มภาระต่อสิ่งแวดล้อม



(3) “วิกฤติน้ำสองขั้ว” ปี 69 แล้งจัด-ท่วมหนัก ผลกระทบปรากฏการณ์ลานีญา ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหายุ่งยากมากขึ้น โดยพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วม 64 จังหวัด และเสี่ยงภัยแล้ง 58 จังหวัด ขณะที่ 43 จังหวัด มีความเสี่ยงเผชิญทั้งน้ำท่วมและภัยแล้งในพื้นที่เดียวกัน สะท้อนผลกระทบจากสภาพอากาศสุดขั้วที่เกิดขึ้นถี่และรุนแรงมากขึ้นส่งผลให้รูปแบบฝนเปลี่ยนแปลง เกิดฝนตกหนักแบบกระจุกตัวในบางพื้นที่ ขณะที่หลายพื้นที่กลับเผชิญฝนทิ้งช่วง ทำให้ประเทศไทยต้องรับมือ “2 วิกฤตพร้อมกัน”

ทั้งน้ำท่วมและภัยแล้ง โดย นายจักรพงษ์ คำจินทร์ ผู้ว่าการ กปภ. เปิดเผยว่า ได้มีการประเมินพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำดิบ ในด้านปริมาณแล้วรวม 20 สาขา ใน 17 จังหวัด และเสี่ยงด้านคุณภาพน้ำอีก 7 สาขา ใน 5 จังหวัด โดย กปภ. ได้เร่งสำรองแหล่งน้ำและบริหารจัดการระบบจ่ายน้ำ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงหน้าแล้งนี้

สรุปได้ว่า : การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้ง ซูเปอร์เอลนีโญ ลานีญา ภัยแล้ง น้ำท่วม และการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ส่งผลโดยตรงต่อ ความมั่นคงของแหล่งน้ำ ต้นทุนการดำเนินงานและความต่อเนื่องในการให้บริการของ กปภ. จึงต้องบูรณาการการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการเพิ่มความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบหลัก ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชนและสังคม และบุคลากร

2.10 ปัจจัยความยั่งยืน

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



จากกรอบแนวคิดและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ กปภ. จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจประจำปีเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมดุลหรือปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อกูลระหว่างมิติอันเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการเติบโตที่ยั่งยืน สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาที่จะช่วยสร้างคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมภายใต้การกำกับดูแลกิจการและการมีธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและสากล

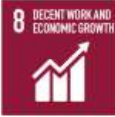
จากประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืนของ กปภ. ข้างต้น โดยพิจารณาประกอบกับประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ประจำปี 2568 กองกำกับกิจการและความยั่งยืน (กกย.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความยั่งยืนขององค์กร จึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ. เพื่อตอบสนองประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ ที่จะใช้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2569-2570 ผ่าน 4 กลยุทธ์ คือ “ดูแล ใส่ใจ ห่วงใย คุณภาพที่ยั่งยืน” โดยมีรายละเอียดดังนี้

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 - การเคารพสิทธิมนุษยชนความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	 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

จากการกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม การกำกับดูแล (ESG) และเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสมดุล โดยสามารถเชื่อมโยงความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ รายละเอียดดังนี้

กลยุทธ์	แนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน (SDGs)
 ดูแล (ดูแลกำกับกิจการที่ดี : Governance)	1. ดูแลกำกับกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 2. การบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ 3. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	1. หน่วยงานกำกับดูแล 2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	 
 ใส่ใจ (ใส่ใจสิ่งแวดล้อม : Environmental)	1. ดำเนินงานโดยใส่ใจสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน 3. การจัดการของเสีย	1. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 2. ชุมชนและสังคม	   

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

จะเห็นได้ว่าในทุกมิติของการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีความเกี่ยวข้อง กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของ กปภ. ทุกคนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบาย แผนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะการสร้าง ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ยังคงต้องการผลลัพธ์ให้เป็นไปตามเป้าหมายเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพ เติบโตอย่างมั่นคง และเดินหน้าขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.11 สมรรถนะหลักขององค์กร

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

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



Core Competency

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

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

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

2.12 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ประเมินความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่สามารถรองรับการดำเนินงาน และสอดคล้องกับระดับ (Level) และรูปแบบ (Method) รวมถึงกิจกรรมที่กำหนดได้ ไม่กระทบต่อเป้าหมายหลักของแผนฯ ผ่านเกณฑ์การประเมินความเพียงพอของทรัพยากร (ภาคผนวก) จากการดำเนินโครงการและกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569 สามารถประเมินความพร้อมของทรัพยากร ได้ดังนี้

➤ ด้านทรัพยากร (Resource)

● ด้านงบประมาณ

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้กำหนดเป็นประเด็นตามยุทธศาสตร์องค์กรและยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและใช้งบประมาณจากแหล่งเงินรายได้งบทำการของ กปภ. ที่เพียงพอพร้อมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โครงการ CSR โครงการพัฒนาบุคลากร โครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

● ด้านบุคลากร

ผู้บริหาร กปภ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการกำหนดนโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ประกอบกับบุคลากรของ กปภ. ในแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีและใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจาก กปภ. เป็นหน่วยงานที่มีโครงข่ายการให้บริการครอบคลุมภูมิภาค ทำให้บางครั้งการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบางโครงการจำเป็นต้องอาศัยการจ้างบุคลากรจากภายนอกองค์กรเข้าร่วมดำเนินการ ในปัจจุบัน กปภ. เริ่มตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการดำเนินการในรูปแบบคณะทำงานฯ

● ด้านระบบเทคโนโลยี

กปภ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรที่มีความรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานของพนักงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในยุคบริการดิจิทัล แต่ กปภ. ยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

➤ ด้านขีดความสามารถ(Capacity)

จากการประเมินขีดความสามารถ (Capacity) จากการดำเนินโครงการและกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2569 พบว่า บุคลากร กปภ. มีขีดความสามารถและทักษะที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบประปาและการให้บริการ การพบปะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พร้อมทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการลูกค้า และ ทักษะด้านการอบรมทักษะที่จำเป็น ในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ การตอบสนองต่อหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ กปภ. การสร้างความรู้ร่วมมือกับคู่ความร่วมมือในประเด็นทางวิชาการด้านระบบประปา แต่ทั้งนี้ เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางประเด็นความต้องการจำเป็นต้องใช้ทักษะที่นอกเหนือจากเฉพาะด้านธุรกิจประปา รวมถึงบางประเด็นเป็นประเด็นใหม่ที่ภาครัฐให้ความสำคัญ จึงส่งผลให้ กปภ. จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือหรือต้องร่วมมือจากบุคลากรภายนอกองค์กรเข้าร่วมบริหารจัดการหรือเข้าร่วมในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจากการประเมินพบว่ายังมีทักษะขีดความสามารถที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เช่น ทักษะความรู้ด้านกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้

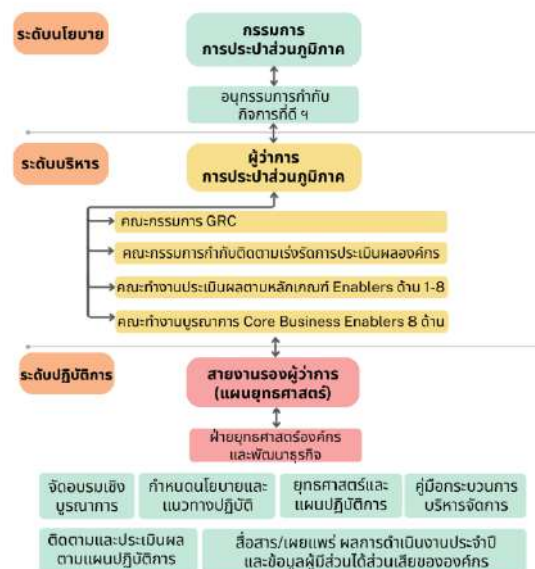
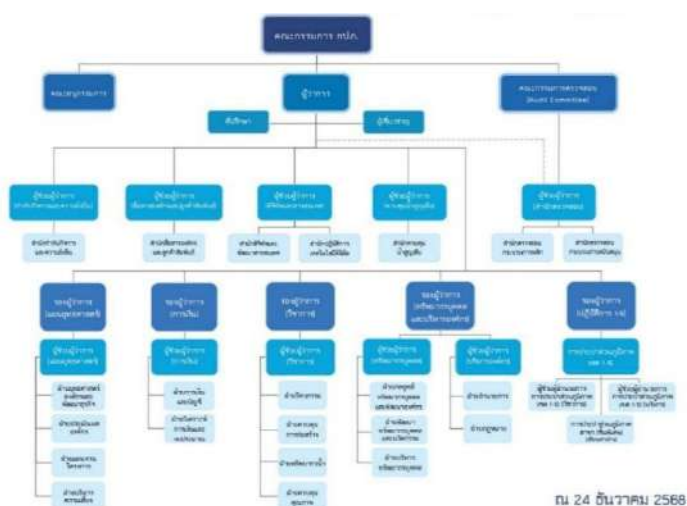
ส่วนเสียทักษะด้านการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ทักษะความรู้ในการปลูกต้นไม้และปะการังตามโครงการ CSR ทักษะความรู้ด้านการจัดทำโครงสร้างองค์กรทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น

(ที่มา : การสรุปผลลัพธ์ตามแนวทางปิดช่องว่างของทรัพยากร (Resource) และขีดความสามารถ (Capacity) ที่จำเป็นในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2569)

2.13 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

โครงสร้างการบริหารองค์กร

กปภ. แบ่งส่วนงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วย สายงานระดับรองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ที่ปรึกษา กปภ. และหน่วยงานระดับผู้ช่วยผู้ว่าการที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ 10 หน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี ตามหลัก CG (Corporate Governance) มีมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ เพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่างๆ



ผังโครงสร้างการบริหารของ การประปาส่วนภูมิภาค

โครงสร้างกรอบการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางเชื่อมโยงระดับการบริหารกับประเด็นการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	คำอธิบาย	ระดับ			ผลลัพธ์ (Outcome)	เอกสารที่ใช้
		Governance	Management	Operation		
การจัดฝึกอบรม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบูรณาการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	กลไกการบูรณาการข้อมูลและมุมมองจากหลายสายงาน เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และนำผลวิเคราะห์ไปใช้เป็นข้อมูลปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นทางการสำหรับการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์		๓	๓	มีข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านการวิเคราะห์ร่วมกัน สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีเหตุผลและสอดคล้องกันทั้งองค์กร	- เอกสารประกอบการฝึกอบรม - ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การกำหนดกรอบนโยบาย หลักการ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นกรอบกำกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร	๓	๓	๓	การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทิศทางและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งการกำกับดูแล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ.
คู่มือกระบวนการทำงาน	การถ่ายทอดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่กระบวนการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมบทบาท หน้าที่ และแนวปฏิบัติหลัก เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ได้อย่างสอดคล้องกัน		๓	๓	หน่วยงานสามารถดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้กรอบเดียวกัน เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานข้ามสายงาน สนับสนุนต่อการติดตามและประเมินผลในระดับองค์กร	คู่มือกระบวนการทำงาน กระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลวิเคราะห์ เพื่อเชื่อมโยงสู่ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจน		๓	๓	มีกรอบยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน นำไปใช้ในการระบุกิจกรรมในการดำเนินงาน ทำให้สามารถกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่าง	ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนปฏิบัติการ

ประเด็น	คำอธิบาย	ระดับ			ผลลัพธ์ (Outcome)	เอกสารที่ใช้
		Governance	Management	Operation		
					เป็นระบบ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์องค์กร	
บทบาทและหน้าที่ คณะกรรมการ/ คณะทำงาน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดโครงสร้าง บทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหาร คณะกรรมการ คณะทำงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแล ติดตาม และขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก	ก	ก	โครงสร้างการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความชัดเจน สามารถกำกับ ติดตาม และตัดสินใจได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร	<u>คำสั่งแต่งตั้ง</u> - คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี - คณะกรรมการGRC - คณะกรรมการกำกับติดตาม <u>คณะทำงาน</u> - คณะทำงานประเมินผลตามหลักเกณฑ์ฯ - คณะทำงานบูรณาการฯ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
การติดตาม / ประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการ	กลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยพิจารณาทั้ง Output และ Outcome เทียบกับตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ในการกำกับ ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงาน	ก	ก	ก	ผู้บริหารและคณะทำงานสามารถใช้ผลการประเมินในการกำกับตัดสินใจ และปรับปรุงการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและทันต่อสถานการณ์	- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ - ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.14 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

ผลการทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญ สำหรับปีงบประมาณ 2569 โดยคณะทำงานย่อย ออกแบบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ. 20 กระบวนการ ดำเนินการทบทวน กระบวนการทำงานที่สำคัญ ผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการปรับแนวคิดผ่านกระบวนการสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล หัวข้อ "การทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ." โดยปรับเปลี่ยนจาก 20 กระบวนการ เป็น 21 กระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กรที่มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืนด้านการบริการและบริหารจัดการน้ำประปา และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร ดังนี้

(1) ปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาธุรกิจ จากระบบงานหลักเป็นระบบนำองค์กรและกระบวนการพัฒนาองค์กร จากระบบงานสนับสนุนเป็นระบบนำองค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการและบริหารจัดการน้ำประปา

(2) แยกกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกจากกระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน โดยกำหนดให้อยู่ในระบบงานหลัก เพื่อมุ่งเน้นการสื่อสาร การมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนการบริหารจัดการความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

ระบบนำองค์กร (8 กระบวนการ)	M1: กำกับดูแลองค์กร M2: บริหารความยั่งยืน M3: วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ M4: จัดการด้านกฎหมายและกฎระเบียบ	M5: บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน M6: ตรวจสอบภายใน M7: พัฒนาศักยภาพ M8: การพัฒนาธุรกิจ	มุ่งสู่องค์กร ที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการ และบริหารจัดการ น้ำประปา
ระบบงานหลัก (7 กระบวนการ)	C1: วางแผน ออกแบบ และก่อสร้างระบบประปา C2: จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ C3: ผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ C4: จ่ายน้ำประปาและควบคุมน้ำสูญเสีย	C5: จัดเก็บรายได้ C6: จัดการด้านลูกค้า การตลาด และการบริการ C7: การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ระบบงานสนับสนุน (6 กระบวนการ)	S1: บัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน S2: พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล S3: บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล S4: จัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุ	S5: บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค S6: จัดการความรู้และนวัตกรรม	

ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.

บทที่ 3

การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

กปภ.ได้นำเอา แนวคิด 7s framework model ของ McKinsey โมเดลในการวางแผนกลยุทธ์ กระบวนการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรกำหนดเป้าหมาย กำหนดแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุผล และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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) โดยพิจารณาว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และสถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ประเมินความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขภายในองค์กร

McKinsey 7S Model

McKinsey 7s Framework



7'S	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ผลวิเคราะห์
Strategy (กลยุทธ์)	- ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ในระยะสั้น กลาง และยาว - แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทต่างๆ และการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดทิศทาง - นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนโยบายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	กปภ. มีแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทอื่นๆ และนโยบายที่เกี่ยวข้องที่ช่วยกำหนดกรอบแนวทางเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ และตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้แต่ละระยะ
Structure (โครงสร้าง)	- โครงสร้างการบริหารองค์กร และการแบ่งเขตพื้นที่บริการ 10 เขต - โครงสร้างกรอบการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กปภ. มีการแบ่งลำดับชั้น ละพื้นที่ให้บริการชัดเจน และมีกรอบในการกำกับดูแลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในลำดับ นโยบาย ระดับบริการ และลำดับปฏิบัติการ เพื่อการบูรณาการข้อมูลและมุมมองจากหลายสายงาน เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

7'S	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ผลวิเคราะห์
Systems (ระบบ)	- กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ. 20 กระบวนการ - ขั้นตอน/กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่มือการจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) - ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เกณฑ์การพิจารณาในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับสายงาน/ฝ่าย)	กปภ. ระบบงาน กระบวนการทำงาน และสารสนเทศที่ใช้จัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปจนถึงการประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมีคู่มือการดำเนินงาน และกระบวนการตรวจสอบ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ กปภ. บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
Shared Values (ค่านิยมร่วม)	- วิสัยทัศน์ และ พันธกิจ ของ กปภ. - นโยบายประธานคณะกรรมการ กปภ. - นโยบายผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค - นโยบายความยั่งยืน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (GRC) - ค่านิยมองค์กร (STRIVER) ที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและนวัตกรรม	กปภ. ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายสู่แผนงานและมอบหมายให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน รวมถึงมีกรอบการดำเนินงานและความเชื่อภายใต้ค่านิยมองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
Style (รูปแบบการบริหาร)	- โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การบูรณาการองค์ความรู้และการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การประเมินการรับรู้/ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การสื่อสาร และการประเมินช่องทางการสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กปภ.มีโครงการฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม พร้อมมีการประเมินการรับรู้และความพึงพอใจที่ กปภ.ได้มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์ในพัฒนาการให้บริการต่อไป
Staff (บุคลากร)	- ผู้บริหารและบุคลากรทุกสายงาน/ฝ่าย รวมไปถึง กปภ.ข.1-10 ที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตร การบูรณาการองค์ความรู้และการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารและบุคลากรของ กปภ. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือแนวทางการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับ Value Chain ของสายงาน/ฝ่าย สะท้อนถึงความต้องการมีบทบาทร่วมกำหนดทิศทางองค์กรอย่างใกล้ชิด
Skills (ทักษะ)	- ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน - บุคลากรมีทักษะในการบริหารจัดการและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กปภ. มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการน้ำประปา และการให้บริการอย่างเป็นระบบ พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร



กปภ.ได้นำเอา แนวคิด PESTEL Analysis ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร พร้อมทบทวนและทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นภาพรวมปัจจัย ภายนอกอย่างชัดเจนเพื่อวางแผนและสร้างกลยุทธ์หลีกเลี่ยงหรือช่วงชิงโอกาสและหาวิธีรับมือกับปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่องค์กรไม่สามารถควบคุมไม่ให้เกิดได้ ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) เศรษฐกิจ 3) สังคม 4) เทคโนโลยี 5) สภาพแวดล้อม 6) กฎระเบียบ

PESTEL	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ผลวิเคราะห์
Political (การเมืองและนโยบายภาครัฐ)	- นโยบายภาครัฐขับเคลื่อนภารกิจ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข - การปรับรูปแบบการบริหารงานภาครัฐ บูรณาการภาคเอกชนและประชาชน รวมทั้งเร่งรัดต่อยอดการพัฒนาระบบดิจิทัลของภาครัฐ - สภาวะสุญญากาศทางการเมืองส่งผลต่อการขับเคลื่อนนโยบายและการดำเนินการ - การประเมินรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ด้าน 4.1	กปภ. ดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐขับเคลื่อนภารกิจ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แต่ถึงแม้มีการการปรับรูปแบบการบริหารภาครัฐเป็น “ระบบบูรณาการแบบกลุ่มยุทธศาสตร์ (Cluster)” จากการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลอนุทิน กปภ.ก็ได้มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Government Digital Transformation) อีกทั้งมีการดำเนินการการประเมินรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ด้าน 4.1 โดยมีการกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเก็บฐานข้อมูลในดิจิทัลอย่างเป็นระบบอีกด้วย
Economic (เศรษฐกิจ)	- รายจ่ายภาครัฐที่มีความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนทางการเมือง - สภาวะสงครามส่งผลต่อราคาน้ำมัน - การชะลอตัวของเศรษฐกิจ การค้าโลก ความผันผวนในตลาดทุนผลมาจากการกีดกันทางการค้า	กปภ. ต้องบริหารจัดการทรัพยากรให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของต้นทุน และการขาดแคลนวัตถุดิบเช่น สารเคมี ไฟฟ้า น้ำมัน ที่จำเป็นต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงพิจารณาพฤติกรรมของลูกค้าและตลาด เพื่อกำหนดกิจกรรม โครงการให้สอดคล้องความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป
Social (สังคม)	- อัตราการเกิดน้อย อายุยืนขึ้น และแรงงานหดตัวจนเข้าสู่ Super Aged Society - พฤติกรรมผู้บริโภคในสภาวะเศรษฐกิจผันผวนและวิกฤตโรคระบาดส่งผลต่อไลฟ์สไตล์ที่ยอมจ่ายเงินเพื่อสุขภาพและความมั่นคง - พฤติกรรมผู้บริโภคในยุค Smartsumer ผ่านแรงกดดันค่าครองชีพที่สูง หนี้ครัวเรือน รายได้ไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่าย	กปภ. ต้องวางแผนการบริหารจัดการและคาดการณ์ความไม่แน่นอนจากรูปแบบการใช้น้ำและการให้บริการเปลี่ยนไป ผู้สูงอายุอาศัยอยู่คนเดียวหรือคู่สามีภรรยามากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณการใช้น้ำต่อครัวเรือนเฉลี่ยลดลง หรือรายได้จากค่าน้ำมีแนวโน้มทรงตัวหรือลดลงทำให้ปริมาณการจำหน่ายน้ำขึ้นต่ำต่อครัวเรือนไม่เติบโตสูงเหมือนในอดีต กปภ.จึงต้องปรับตัวหรือสร้างโอกาสให้ กปภ. ขยายบริการเกี่ยวเนื่อง และพัฒนาการให้บริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าสูงวัย และสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใส รองรับการเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต

PESTEL	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ผลวิเคราะห์
Technological (เทคโนโลยี)	- ภาครัฐต้องเร่งปรับตัว digital transformation - ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า ผ่านสื่อดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ - การประเมินรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ด้าน 4.1 กำหนดให้ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัล - ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	กปภ. การปรับตัวสู่ดิจิทัล (Digital Transformation): การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงาน จากการเก็บข้อมูลเป็นเอกสารในรูปแบบของกระดาษหรือ Hard copy เปลี่ยนมาเป็นการเก็บข้อมูล ในรูปแบบดิจิทัลแทน หรือการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นแบบออนไลน์ ใช้ Cloud Computing เข้ามาอำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารหรือบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา
Environmental (สภาพแวดล้อม)	- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และ โมเดลเศรษฐกิจ BCG - การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบรุนแรงจาก “ซูเปอร์เอลนีโญ” - คาร์บอนเครดิต (Carbon Credit) - วิกฤติน้ำสองชั่ว ปี 69 แล้งจัด-ท่วมหนัก	กปภ. วางแผนเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ภายใต้กรอบ SDGs พร้อมทั้งป้องกันความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และภัยธรรมชาติ ด้วยการวางแผนรับมืออย่างเป็นระบบ
Legal (กฎหมาย)	- นโยบาย กฎหมาย พรบ. ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก (ตามที่ระบุทั้งหมดในข้อ 2.8 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง)	การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิ ความคาดหวัง และความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนกระบวนการให้บริการและการดำเนินงานของ กปภ. ดังนั้น กปภ. ต้องยกระดับจากการ “ติดตามและปฏิบัติตามกฎหมาย” ไปสู่การ “วิเคราะห์ผลกระทบเชิงรุก” โดยเชื่อมโยงการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายกับ Stakeholder แต่ละกลุ่ม เพื่อกำหนดมาตรการตอบสนอง ปรับปรุงกระบวนการ สื่อสาร และติดตามผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ

3.1.3 ผลการวิเคราะห์ SWOT

กปภ. ได้นำข้อมูลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรมากำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กร ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเครื่องมือ SWOT Analysis ซึ่งเป็นหนึ่งในกรอบแนวคิด (Framework) ที่ช่วยในการสร้างกลยุทธ์ การวางตำแหน่งในตลาดเพื่อการแข่งขัน รวมไปถึงกำหนดแผนการดำเนินงาน



ตารางวิเคราะห์จุดแข็งและประเด็นความเชื่อมโยงแผนวิสาหกิจ

No.	2569-2573	ทบทวน 2570-2574	ผลวิเคราะห์	แผนวิสาหกิจ 2570-2574	ประเด็นเชื่อมโยง
S1	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีกลไกกับการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กร การกำกับและการติดตามผล จึงต้องสอดคล้องกับทิศทางองค์กร	-	-
S2	มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถต่อยอดกับฐานข้อมูลอื่น	พัฒนาระบบดิจิทัลให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการบริหารความสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-	-
S3	บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจ น้ำประปามีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(คงเดิม)	-	S3 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ น้ำประปา	ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงาน
S4	มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	องค์กรมีความน่าเชื่อถือจากบทบาทผู้ให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานและการดำเนินงานครอบคลุมภูมิภาค	จากภาพลักษณ์องค์กรไปสู่ "ความเชื่อมั่น" ที่เกิดจากการกิจหลักขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S4 เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีความน่าเชื่อถือและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	องค์กรมีความน่าเชื่อถือจากการดำเนินงาน เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
S5	มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	มีความสัมพันธ์ที่ดีและช่องทางเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่มและหลายระดับ	ประเมินช่องทางการสื่อสาร ทำให้องค์กรสามารถรับฟังความคิดเห็น สื่อสารข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมได้อย่างทั่วถึง	S5 มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับองค์กร

ตารางวิเคราะห์จุดแข็งด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	NO.	Description	Evidence-Based
S	S1	ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีกลไกกำกับการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● ปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ให้บริการลูกค้าของ กปภ. ให้สอดคล้องกับบริบทของรัฐบาลกิจและมาตรฐานสากลที่เปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้นอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ● วิเคราะห์ รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำแผนแม่บทบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● มีการจัดทำแผนและติดตาม พร้อมประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกไตรมาส พร้อมทั้งสื่อสาร และถ่ายทอด KPI /เป้าหมายของหน่วยงานลงสู่ระดับบุคคล ● การตัดสินรางวัล GRC AWARD ประจำปี 2569 มีหัวข้อเรื่องความเข้าใจและการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการให้คะแนนหน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ● สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำ Workshop กับผู้บริหารและพนักงานในสายงานต่างๆ ซึ่งมีความใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนจัดทำโครงการ มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง งานจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีการสัมภาษณ์ และ Focus Group กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● สื่อสารและสร้างการรับรู้แผนสร้างความสัมพันธ์ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียผ่าน infographic/สื่อประชาสัมพันธ์ หนังสือแจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
	S2	มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถต่อยอดกับฐานข้อมูลอื่น	● ระบบฐานข้อมูลด้านบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	S3	บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจ น้ำประปามีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● รายงานผลความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 “ผลการจัดอันดับความพึงพอใจในบริการระหว่างหน่วยงาน ปี 2568 ของลูกค้าปัจจุบัน” ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถในระบบประปา กปภ. ได้อันดับ 1

	NO.	Description	Evidence-Based
			● ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2568 ด้านความชำนาญในการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ (กปภ. =4.319/5 คะแนน อปท. =3.841/5 คะแนน) ● ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถในระบบประปา (กปภ. =4.323/5 คะแนน อปท. =3.389/5 คะแนน)
	S4	องค์กรมีความน่าเชื่อถือจากบทบาทผู้ให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานและการดำเนินงานครอบคลุมภูมิภาค	● กปภ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านน้ำประปา แก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัด มายาวนานกว่า 48 ปี ● กปภ. ได้รับโล่ และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นประจำทุกปี และ กปภ. ได้รับรางวัลสุดยอดหน่วยงานภาครัฐ แห่งปีในเวที Thailand Top Vote 2025) ● ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี 2568 ของ กปภ. เท่ากับ 97.45 คะแนน หรืออยู่ในระดับผ่านดี
	S5	มีความสัมพันธ์ที่ดีและช่องทางเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่มและหลายระดับ	● รายงานผลความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 “ผลการจัดอันดับความพึงพอใจในบริการระหว่างหน่วยงาน ปี 2568 ของลูกค้าปัจจุบัน” ● ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ กปภ. ได้อันดับ 1 ● ผลคะแนนความพึงพอใจรวมทัศนคติความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม ปี 2568 อยู่ที่ 4.470 คะแนน ปี 2567 อยู่ที่ 4.339 คะแนน ปี 2566 อยู่ที่ 4.389 คะแนน ● ผลความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี 2557 – 2568 (12 ปีติดต่อกัน) ● ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความเชื่อมั่นในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางวิเคราะห์จุดอ่อนและประเด็นความเชื่อมโยงแผนวิสาหกิจ

No.	2569–2573	บทบาท 2570–2574	ผลวิเคราะห์	แผนวิสาหกิจ 2570–2574	ประเด็น เชื่อมโยง
W1	การบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการทำงานของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ ข้อกังวล และผลการมีส่วนร่วมยังเชื่อมโยงกันไม่ครบถ้วนในระดับองค์กร	การวิเคราะห์จุดอ่อนมีความชัดเจนขึ้น โดยเปลี่ยนจากการมองภาพรวมของการกระบวนการ ไปสู่การระบุสาเหตุที่ยังไม่สมบูรณ์	-	-

No.	2569-2573	ทบทวน 2570-2574	ผลวิเคราะห์	แผนวิสาหกิจ 2570-2574	ประเด็น เชื่อมโยง
W2	การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการทำงานและสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ	(คงเดิม)		-	-
W3	ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น	จากเดิมที่ยังไม่มีการดำเนินการ อย่างชัดเจน มาเป็น เริ่มมีการดำเนินงานแล้ว แม้จะยังอยู่ในระยะเริ่มต้น จึงสะท้อนว่าองค์กรมีความก้าวหน้า	-	-

ตารางวิเคราะห์จุดอ่อนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	NO.	Description	Evidence-Based
W	W1	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ ข้อกังวล และผลการมีส่วนร่วมยังเชื่อมโยงกันไม่ครบถ้วนในระดับองค์กร	มีข้อสังเกตจาก Feedback report ของ สคร. ในการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ กปภ. ควรทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของการทบทวนกระบวนการให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรม ในการวางแผนกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้คะแนนประเมินข้อ 3 ด้านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับ 3.6357 ยังไม่ถึงระดับ 4 เรื่องการบูรณาการ
	W2	การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการทำงานและสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ	มีข้อสังเกตจาก Feedback report ของ สคร. ให้ กปภ. ควรเร่งดำเนินการเพื่อให้กระบวนการนำความคิดสร้างสรรค์ไปสู่การสร้างนวัตกรรมรองรับการพัฒนาวัตกรรมทั้งรูปแบบนวัตกรรมระบบปิด (Closed Innovation) และนวัตกรรมระบบเปิด (Open Innovation) เพื่อให้ กปภ. สามารถพัฒนานวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คะแนนประเมินข้อ 6 ด้านการจัดการนวัตกรรมมีระดับ 2.1600 ซึ่งการพัฒนานวัตกรรมระบบเปิด มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	NO.	Description	Evidence-Based
	W3	การนำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเริ่มต้น	● กปภ. มีการเรียนรู้กระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมจัดเก็บองค์ความรู้ด้าน Stakeholder ในคลังความรู้ด้าน KM และ IM ● พัฒนาและทบทวนนวัตกรรมการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการนำแนวคิดใหม่ เทคโนโลยี หรือ กระบวนการที่สร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการของแต่ละข้อย่อยในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแล้วก็สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ท้าทายมีนัยยะสำคัญ และต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนวัตกรรมมาใช้

ตารางวิเคราะห์โอกาสและประเด็นความเชื่อมโยงแผนวิสาหกิจ

No.	2569-2573	ทบทวน 2570-2574	ผลวิเคราะห์	แผนวิสาหกิจ 2570-2574	ประเด็น เชื่อมโยง
O1	ภาครัฐ (สคร.) ให้ ความสำคัญกับ เกณฑ์การ ประเมินผล Enabler ด้าน มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและให้ ข้อเสนอแนะต่อการ ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	(คงเดิม)	-	-	-
O2	ภาครัฐส่งเสริมการ พัฒนาแบบยั่งยืน	ขับเคลื่อนการ ดำเนินงานสร้าง ความสัมพันธ์โดย มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อ ความยั่งยืนนำ เทคโนโลยีมาช่วย บริหารทรัพยากรให้ คุ้มค่าและเกิดประ โยชน์สูงสุด	องค์กรมองเห็นโอกาส จากกระแส Sustainability และ Digital Transformation ซึ่ง ช่วยยกระดับการบริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มี ประสิทธิภาพ โปร่งใส และสร้างคุณค่าในระยะ ยาว	O3 ก า ร ขับเคลื่อนความ ยั่งยืน และการ ใช้ พ ลั ง ง า น สะอาด	การนำ Sustainability มาเป็นประเด็นใน การวิเคราะห์ โอกาส

No.	2569-2573	ทบทวน 2570-2574	ผลวิเคราะห์	แผนวิสาหกิจ 2570-2574	ประเด็น เชื่อมโยง
O3	การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น	(คงเดิม)	-	-	-
O4	หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ.	(คงเดิม)	-	-	-
O5	เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	เทคโนโลยีดิจิทัล AI และการวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้เข้าใจความต้องการ คาดการณ์ประเด็น และสื่อสารแบบเฉพาะกลุ่มได้ดีขึ้น	เปลี่ยนจากการบริหารแบบทั่วไปไปสู่Stakeholder Engagement โดยใช้ข้อมูลสนับสนุนการวางแผน การสื่อสาร และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ	O2 เทคโนโลยีมีการพัฒนาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบประปาอย่างต่อเนื่อง	การปรับตัวต่อภาวการณ์เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางวิเคราะห์โอกาสด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	NO.	Description	Evidence-Based
	O1	ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	- คู่มือการประเมินผลระบบ SE-AM - การสัมมนาชี้แจงผลการประเมินรัฐวิสาหกิจ ปี 2568 - ประเด็นสอบถามในการประชุม Feedback Day ปี 2568 ของ กปภ. ด้าน 4 การการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM)
	O2	ขับเคลื่อนการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนำเทคโนโลยีมา	- ESG - Environmental, Social, Governance หรือการสนับสนุนธรรมาภิบาลด้านสิ่งแวดล้อม - Renewable Energy หรือการใช้พลังงานหมุนเวียนจากแหล่งพลังงานที่ยั่งยืน

	NO.	Description	Evidence-Based
		ช่วยบริหารทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	● Green Technology หรือการใช้เทคโนโลยีสีเขียว รวมทั้ง Green Office Solar Rooftop ลดการใช้คาร์บอน ● การร่วมมือกับชุมชน การใส่ใจในธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
	O3	การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น	● กปภ. ต้องพึ่งพาการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ (เงินอุดหนุน) ในการลงทุน
	O4	หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ.	● จำนวน MOU ความร่วมมือของ กปภ. ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ
	O5	เทคโนโลยีดิจิทัล AI และการวิเคราะห์ข้อมูล ช่วยให้เข้าใจความต้องการ คาดการณ์ ประเด็น และสื่อสารแบบเฉพาะกลุ่มได้ดีขึ้น	● Artificial Intelligence (AI) สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอน และสนับสนุนกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น ● Cloud Computing เพื่อรองรับการทำงานของผู้ใช้งานในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านระบบเครือข่าย ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านการติดตั้งฐานข้อมูล หรือการใช้งานซอฟต์แวร์เฉพาะด้านในธุรกิจต่างๆ เป็นต้น ● การเชื่อมต่อ 5G หรืออุปกรณ์ที่เป็นระบบ IoT นั้นจะได้เพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลและการเชื่อมต่อ Enterprise Resource Planning (ERP) systems มีแนวโน้มจะเชื่อมโยงกันมากขึ้นจนกลายเป็นแกนหลักของการ transform ดิจิทัลในองค์กร ● พัฒนาแหล่งรวบรวมข้อมูลภายใน (Big data) ● การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการให้บริการลูกค้าและการชำระเงิน ● ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เฟส 1 (วิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางวิเคราะห์อุปสรรคและประเด็นความเชื่อมโยงแผนวิสาหกิจ

No.	2569-2573	ทบทวน 2570-2574	ผลวิเคราะห์	แผนวิสาหกิจ 2570- 2574	ประเด็น เชื่อมโยง
T1	กฎหมาย ภาระเบียดเบียนที่ ไม่เอื้อต่อการ ดำเนินงานและการ สร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	ก ก ห ม า ย กฏระเบียบ และ ข้อจำกัดด้านข้อมูล อาจทำให้การสร้าง ความร่วมมือและ การใช้ข้อมูลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียล่าช้า	ปัจจัยสำคัญในการ วิเคราะห์ ความ ต้องการ ความ คาดหวัง และกำหนด รูปแบบการมีส่วนร่วม หากมีข้อจำกัด ด้านข้อมูล จะส่งผล ให้การดำเนินงาน ล่าช้า หรือ มี ประสิทธิภาพลดลง	T1กฎหมายกฏระเบียบมี ข้อจำกัด และส่งผล กระทบต่อต้นทุนของ กปภ.	ข้อจำกัดที่ส่งผล กระทบต่อการ ดำเนินงาน
T2	การเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ มีผลกระทบ โดยตรงต่อการ ดำเนินงาน และการ สร้างความสัมพันธ์ กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ต้องมุ่งเน้นมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	(คงเดิม)	-	T2 ภัยธรรมชาติ และ การเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศส่งผลกระทบ ต่อปริมาณ และคุณภาพ น้ำดิบ	การ เปลี่ยนแปลง สภาพ ภูมิอากาศ มี ผลกระทบ โดยตรงต่อการ ดำเนินงาน
T3	สถานะเศรษฐกิจส่งผล ต่อต้นทุนค่าใช้จ่าย และทรัพยากรต่างๆ ที่ จะนำมาใช้ในการ บริหารจัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	(คงเดิม)	-	T3 ปัญหาภูมิรัฐศาสตร์ และเศรษฐกิจซบเซา ส่งผลให้ปริมาณการใช้ น้ำของลูกค้านลดลง และ ต้นทุนการผลิต น้ำประปาสูงขึ้น	สถานะ เศรษฐกิจส่งผล ต่อต้นทุนและ การดำเนินงาน
T4	ข้อมูลข่าวสารมีการ เผยแพร่อย่างรวดเร็ว หากมีความ คลาดเคลื่อนจะส่งผล ต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.	(คงเดิม)	-	-	-

ตารางวิเคราะห์อุปสรรคด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	NO.	Description	Evidence-Based
T	T1	กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อจำกัดด้าน ข้อมูลอาจทำให้การ สร้างความร่วมมือและ การใช้ข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียล่าช้า	● พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ (การเรียกเก็บค่าน้ำดิบจากหน่วยงานที่ได้รับ การจัดสรร) ● การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ค่าเช่า ค่าขอใช้พื้นที่) ● กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีเงื่อนไข และกรอบเวลาที่ ต้อง ดำเนินงานตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.2560 ซึ่งขั้นตอน ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งใน ปัจจุบันมีการประกาศใช้ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2569 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 6 ก.ค.2569 โดย จะต้องมีการศึกษาในรายละเอียดของขั้นตอนการทำงาน ต่างๆ ต่อไป ● การดำเนินการภายใต้ พ.ร.บ. กปภ. ยังมีข้อจำกัดในการดำเนิน ธุรกิจใหม่ ● พ.ร.บ.ว่าด้วยการป้องกันและและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561: ได้บัญญัติเรื่อง การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวมหรือผลประโยชน์ทับซ้อน ● พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) : องค์กร จะต้องมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความปลอดภัยและมีการ เข้ารหัสข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ● พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่ กำหนดสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทาง ราชการ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานรัฐในการเปิดเผยข้อมูล เหล่านั้น โดยมีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ ● นโยบายและกฎหมายอื่นๆ (ที่ ระบุทั้งหมดในข้อ2.8 การ เปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง)
	T2	การเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ มีผลกระทบ โดยตรงต่อการ ดำเนินงาน และการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้อง มุ่งเน้นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมาก ขึ้น	● กปภ. ใช้แหล่งน้ำดิบจากภายนอก โดยเฉพาะ น้ำดิบจากกรม ชลประทาน แหล่งน้ำธรรมชาติ แหล่งน้ำของหน่วยงานราชการ อื่นๆ มากถึงร้อยละ 96.44 ของแหล่งน้ำทั้งหมด ● ปรับปรุงขยายระบบประปา เพิ่มประสิทธิภาพระบบท่อจ่ายน้ำ พัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ ก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท. สร้างความเท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำ สนับสนุนให้ ประชาชนเข้าถึงน้ำประปาสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภค อย่างทั่วถึง

	NO.	Description	Evidence-Based
	T3	สถานะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- งบประมาณจากภาครัฐ (เงินอุดหนุน) ไม่เพียงพอต่อการลงทุน - ความผันผวนของระดับราคาพลังงานและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ซึ่งอาจสร้างแรงกดดันต่ออัตราเงินเพื่อทำให้ค่าวัสดุการผลิตและไฟฟ้า (ประกอบด้วย ค่าซื้อน้ำประปา ค่าซื้อน้ำดิบ ค่าไฟฟ้า และค่าสารเคมี) ซึ่งเป็นต้นทุนการผลิตน้ำประปา มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ
	T4	ข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็วหากมีความคลาดเคลื่อนจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.	- การป้องกันและบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการและข้อมูลลูกค้า โดยดำเนินการให้ครอบคลุมทั้งระบบควบคุมการผลิตและส่งจ่ายน้ำ ระบบบริหารจัดการลูกค้า และระบบสารสนเทศภายในองค์กร - จัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงความปลอดภัย

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 (โอกาส เชิงกลยุทธ์) ซึ่ง กปภ.ได้พิจารณากำหนดไว้ดังนี้ตารางการกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางการกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	ที่มา
SA1	การให้ความสำคัญของผู้บริหารและการสนับสนุนจากภาครัฐ เอื้อต่อการยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S1, O1, O2, O3
SA2	องค์กรมีความน่าเชื่อถือและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มและหลายระดับ ทำให้สามารถสร้างและขยายความร่วมมือในการดำเนินงานได้	S4, S5, O4
SA3	บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบประปา และสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม	S3, S5, O4
SA4	โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถต่อยอดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล AI และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการตัดสินใจได้	S2, O5

ตารางการกำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ที่มา
SC1	การพัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เชื่อมโยงข้อมูล ความต้องการ ข้อกังวล และผลการมีส่วนร่วมในระดับองค์กร	W1, W2, W3, O4, O5, T1
SC2	การนำองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมมาใช้ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ	W2, W3, O1, O2, O5, T2, T3
SC3	การพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีให้สามารถสนับสนุนการวิเคราะห์ การติดตาม และการตัดสินใจด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ	W1, W2, W3, O2, O5, T3
SC4	การยกระดับการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้เกิดผลลัพธ์ร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร	W2, O3, O4, T1
SC5	การตอบสนองต่อความต้องการ ข้อกังวล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา	W1, W2, O2, O5, T2, T3
SC6	การสื่อสารและบริหารประเด็นสำคัญอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ชิงรุก เพื่อรักษาภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	W3, T1, T4

ตารางการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

บทที่ 4

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2570

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO1 :

พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

เป้าประสงค์ที่ 1 : มีกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นมาตรฐาน เชื่อมโยงกัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : ยกระดับกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.1 : ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
13 กระบวนการย่อย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันกาล

แผนงานที่ 1.2 : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.

: ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการสื่อสารของ กปภ.

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ปี	ค่าเป้าหมาย
	1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ. 2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางทางการสื่อสารของ กปภ.
2570	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2571	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2572	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2573	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน
2574	ผลสำรวจความพึงพอใจ 4.30 คะแนน

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาและใช้เทคโนโลยี ข้อมูล และนวัตกรรมสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.3 : แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเป็นไปตามแผนที่กำหนด

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ สำนักกิตติทัตและพัฒนาสารสนเทศ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ปี	ค่าเป้าหมาย
	ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยี
2570	ระยะที่ 2 การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ
2571	ระยะที่ 3 การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ
2572	พัฒนา/ปรับปรุงระบบ
2573	-
2574	-

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO2 :

พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ที่ 2 : ผู้บริหารและบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ 1 : ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 2.1 : สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2570	ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจ 4.30 คะแนน
2571	ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจ 4.30 คะแนน
2572	ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจ 4.30 คะแนน
2573	ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจ 4.30 คะแนน
2574	ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจ 4.30 คะแนน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO3 :
ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ที่ 3 : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กปภ.

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ 1 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์

แผนงานที่ 3.1 : แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

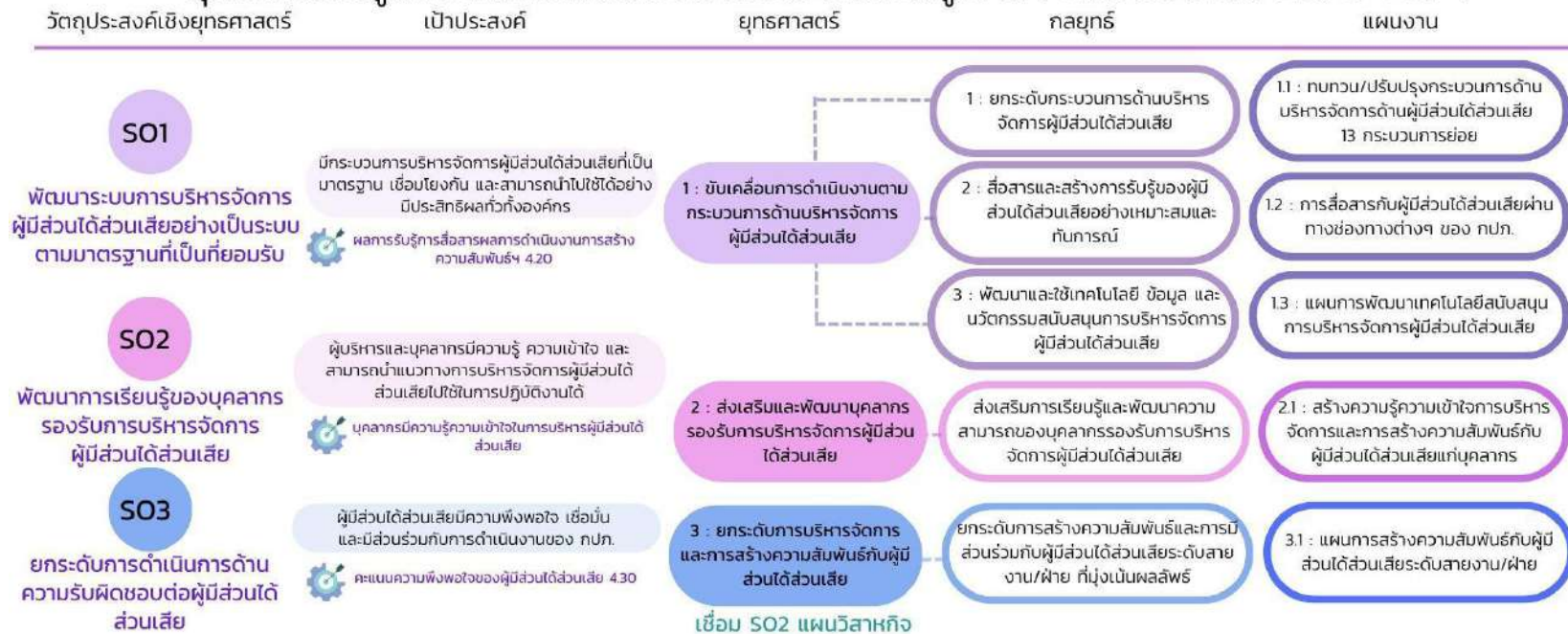
หน่วยงานรับผิดชอบ : หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย กปภ.ข.1-10

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

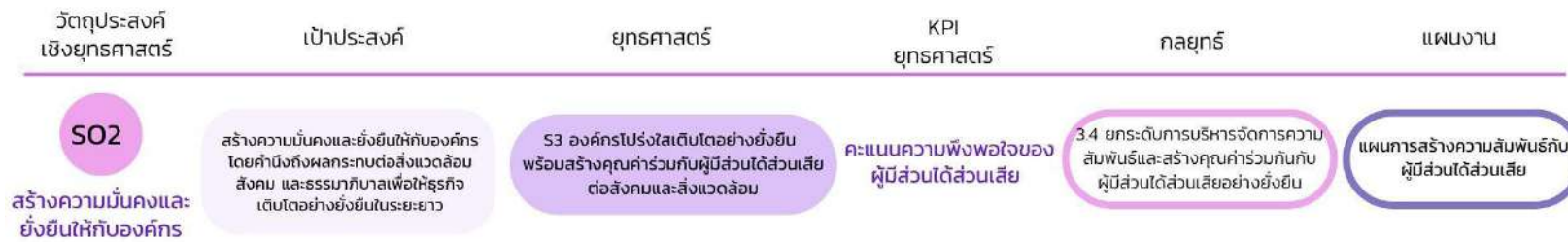
ปี	ค่าเป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับ 1	ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ น้อยกว่าร้อยละ 50
ระดับ 2	ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ร้อยละ 50
ระดับ 3	ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ร้อยละ 60
ระดับ 4	ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ร้อยละ 70
ระดับ 5	ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ร้อยละ 80

Position	ระยะสั้น 2570				ระยะกลาง 2571-2572				ระยะยาว 2573-2574			
	แผนวิสาหกิจ 2570 – 2574				แผนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2570 – 2574							
	ยุทธศาสตร์การควบคุมการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูล เทคโนโลยีดิจิทัล และกลไกการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อสร้างฐานความมั่นคงขององค์กร				วางรากฐานการดำเนินงานที่มีเสถียรภาพ มากขึ้น โดยเชื่อมการตัดสินใจ การลงทุนและการขยายผล เข้ากับความพร้อมของระบบและข้อมูล				พัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม			
	พัฒนาระบบข้อมูลกลาง และเชื่อมโยงประเด็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับยุทธศาสตร์ ความเสี่ยง กระบวนการ และแผนงานสำคัญ				ใช้ Stakeholder Insight ในการตัดสินใจ ยุทธศาสตร์แผนการมีส่วนร่วม				สร้างความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม การบริการ นวัตกรรม และ ESG			

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570-2574



การถ่ายทอด KPI ของแผนวิสาหกิจสู่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Stakeholder Management Roadmap



ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570- 2574

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย					แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
					2570	2571	2572	2573	2574		
SO1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ	มีกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นมาตรฐานเชื่อมโยงกันและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร	S1 ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ยกระดับกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	5	5	5	5	ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 13 กระบวนการย่อย	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ
			2. สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันกาล	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆของ กปภ.	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ
				ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการสื่อสารของ กปภ.	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30		
			3. พัฒนาและใช้เทคโนโลยี ข้อมูล และนวัตกรรม สนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยี เป็นไปตามแผนที่กำหนด	ระยะ 2	ระยะ 3	--	--	--	แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย					แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
					2569	2570	2571	2572	2573		
SO2 พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารและบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	S2 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
SO3 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และมีส่วนร่วมร่วมกับการดำเนินงานของ กปภ.	S3 ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายที่มุ่งเน้นผลลัพธ์	ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	>80	>80	>80	>80	>80	แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	- หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย - กปภ.ข.1-10

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2570- 2574 ระบบงานที่สำคัญ การกำกับกิจการที่ดี และแผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570-2574 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2570 (จัดทำในปีงบประมาณ 2569) และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนวิสาหกิจของ กปภ. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S1 ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันกาล	ระบบงานหลัก การจัดการด้านลูกค้า การตลาดและการบริการ	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจของ กปภ.	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานสนับสนุน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ.	การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน
S2 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ.	การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนวิสาหกิจของ กปภ. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S3 ยกระดับการบริหาร จัดการและการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ฝ่าย	ระบบนำองค์กร ● การกำกับดูแลองค์กร ● การบริหารความยั่งยืน ● การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ● การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระบบงานหลัก ● การจัดการด้านลูกค้า การตลาดและการบริการ ● กระบวนการวางแผน ออกแบบ และก่อสร้างระบบประปา ● กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ● กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ ● การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบงานสนับสนุน ● การจัดการความรู้และนวัตกรรม ● การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ● การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ● การบัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน	หมวดที่ 4 บทบาท ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนวิสาหกิจของ กปภ. 2. ยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด 3. แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล ของ กปภ. 4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม 5. แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กปภ. 6. แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. 7. แผนแม่บทการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค	● การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล ● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม (CSR) ● ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ● การสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2570

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : ยกระดับกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.1 : ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 13 กระบวนการย่อย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวนกระบวนการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 13 กระบวนการย่อย)

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

กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันกาล

แผนงานที่ 1.2 : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : - ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ. (4.20 คะแนน)

- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อช่องทางการสื่อสารของ กปภ. (4.20 คะแนน)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ กปภ.	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้าน บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ผ่านช่องทางต่างๆ - รายงานประจำปี - รายงานความยั่งยืนประจำปี - บอร์ดประชาสัมพันธ์ กปภ.สาขา - สื่อออนไลน์ของ กปภ. ทั้ง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจผลการดำเนินงานของ กปภ. ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	ไตรมาส 1 - 4	-	- สำนักสื่อสาร องค์กรและลูกค้า สัมพันธ์ - สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน - ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	เผยแพร่ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ของ กปภ. สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม	ไตรมาส 1-2	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
	โครงการสำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	กปภ. ได้รับความต้องการ ความคาดหวังและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์ได้	ไตรมาส 2-4	4,000,000 *โครงการตามแผนปฏิบัติการ กปภ. หน่วยงานเจ้าของโครงการได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาและใช้เทคโนโลยี ข้อมูล และนวัตกรรมสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1.3 : แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเป็นไปตามแผนที่กำหนด

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	พัฒนาระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สามารถติดตามและใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องและทันกาล สนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจ	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน 2.1 : สร้างความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4.30 คะแนน)

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

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์

แผนงาน 3.1 : แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 80)

การตอบสนอง	ระดับที่ คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย)	สูง	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมใน การผลักดันและสนับสนุน การดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการขับเคลื่อน นโยบายสำคัญเร่งด่วนของ กระทรวงมหาดไทย “มหาดไทย ทำ ทัน ที Action 5 Plus”	ข้อเสนอ/มติถูกนำไปใช้ ปรับปรุงแผนหรือการ ดำเนินงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์ องค์กรและพัฒนา ธุรกิจ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล (สำนักงาน คณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ)	สูง	1. ตรวจสอบประเมินผล คุณภาพองค์กรตามระบบ ประเมินคุณภาพ รัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบ เวลาที่กำหนด 2. กปภ. มีความรู้ความ เข้าใจหลักเกณฑ์	การมีส่วนร่วม (Involve)	การสื่อสารแลกเปลี่ยน ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียเพื่อสนับสนุนการ ประเมินผลองค์กรให้บรรลุ เป้าหมาย	ส่งรายงานผลการดำเนินงาน ไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ทันตามกำหนด	ไตรมาส 3-4	-	ฝ่ายประเมินผล องค์กร

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) TRIS corporation)		ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ						
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการคณะอนุกรรมการ)	สูง	รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. (รายไตรมาส/รายปี) ทันตามกรอบระยะเวลา	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ.	มติ/ข้อเสนอแนะของการรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินถูกนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายการเงินและบัญชี
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการคณะอนุกรรมการ)	สูง	แผนงานในการวัดและประเมิน Eco-efficiency และแผนงานในการปรับปรุงผล Eco-efficiency มีประสิทธิภาพ /คุณภาพสามารถนำมาปฏิบัติงานได้	การมีส่วนร่วม (Involve)	การพัฒนาแผนงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)	รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้าน Eco Efficiency ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงาน	ไตรมาส 2 - 4	-	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
	สูง	1.สามารถกำกับติดตามการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดให้บรรลุเป้าหมายองค์กร 2.กปภ.มีผลประกอบการที่ดีและยั่งยืนในทุกมิติ	การมีส่วนร่วม (Involve)	ศึกษาฐาน กปภ. เพื่อสื่อสารพันธกิจ กปภ.	ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการให้การสนับสนุน กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (คณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการความรู้ และนวัตกรรม)	สูง	1. ทิศทางและนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2. คณะกรรมการฯ ให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานด้าน HR	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการดำเนินงาน HR Dashboard การบรรยายพิเศษด้าน HR จากองค์กรภายนอก	มติ/ข้อเสนอแนะของการรายงานผลถูกนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน การนำองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติไปใช้ และการต่อยอดความร่วมมือ	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง	การประสานงานการขออนุญาตหรือขอความเห็นชอบเป็นไปอย่างมี	การมีส่วนร่วม (Involve)	- ประสานงานการขออนุญาตและรับฟังข้อเสนอแนะ	ได้รับใบอนุญาตภายในระยะเวลาที่โครงการของ กปภ. กำหนด	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
(กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท การรถไฟ ที่ดิน จังหวัด ป่าไม้พื้นที่ ทสจ.จังหวัด ธนาภิรักษ์พื้นที่ เจ้าท่าภูมิภาค กรม ทรัพยากรน้ำบาดาล อปท.)		ประสิทธิภาพ และมีแผน ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน		- ประชุมหารือร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน				- ฝ่ายแผนงาน โครงการ - การประชาสัมพันธ์ ภูมิภาคเขต 1-10
		ลดค่าใช้จ่ายในการวางท่อ ขยายเขต (กรมทางหลวง)	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ทบทวนหลักเกณฑ์การ พิจารณาชำระค่าใช้เขต ทางของกรมทางหลวง	ได้ข้อยุติที่ยอมรับร่วมกัน และลดข้อขัดแย้งหรือ ประเด็นค้าง	ไตรมาส 2-4	-	ฝ่ายกฎหมาย
		1. สนับสนุนการ ดำเนินการตามมาตรการ รองรับฤดูแล้งและรับมือ ฤดูฝน 2. สนับสนุนแผนงาน ป้องกันและแก้ไข เพื่อ ไม่ให้เกิดการหยุดผลิตน้ำ เนื่องจากขาดแคลนน้ำ (กรมชลประทาน)	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมสื่อสารและสร้าง การมีส่วนร่วมด้านการ บริหารจัดการน้ำ	การดำเนินการมาตรการร่วมกัน และความต่อเนื่องในการ บริหารจัดการน้ำ	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
		การใช้น้ำบาดาลของ กปภ. ได้อย่างถูกต้องตาม กฎหมายน้ำบาดาล (กรมทรัพยากรน้ำบาดาล)			ความร่วมมือในการปฏิบัติ ตามข้อกำหนด การลดข้อ แก้ไขซ้ำ และความราบรื่นใน การประสานงาน			
กลุ่มลูกค้า (ตามประเภทลูกค้า ของ กปภ.)	สูง	คุณภาพน้ำ/ปริมาณน้ำ/ บริการหลังการขาย/การ ให้บริการของพนักงาน กระบวนการให้บริการ/ อาคารและสถานที่/ ข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ ได้รับ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการแจ้งเตือน เหตุการณ์สำคัญ	ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน และการลด ประเด็นร้องเรียน	ไตรมาส 1-4	-	- สำนักสื่อสาร องค์กรและลูกค้า สัมพันธ์ - การประชาสัมพันธ์ ส่วนภูมิภาคเขต 1- 10
				การรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาพัฒนาการ ให้บริการ				
				สร้างคอนเทนต์/กิจกรรม ออนไลน์เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ				

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
				เสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า				
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง/ผู้ขาย)	สูง	การกำหนดคุณสมบัติ ครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส มีมาตรฐาน / กปภ. มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการนำร่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา	จัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ วิธีการทำงาน แนวปฏิบัติ และการต่อยอดความร่วมมือ	ไตรมาส 2 -4	-	ฝ่ายวิศวกรรม
	ปานกลาง	1. การกำหนดคุณสมบัติ ครุภัณฑ์ /อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน 2. การคัดเลือก ประเมินผล มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบ 3. ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมร่วมกับบริษัท คู่สัญญา	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาได้ข้อยุติร่วมและลดปัญหา	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักดิจิทัลและพัฒนาระบบสารสนเทศ
	ปานกลาง	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา และให้ความร่วมมือในการหาหรือการดำเนินงานร่วมกัน	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมติดตามการดำเนินงานของบริษัท คู่สัญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาได้ข้อยุติร่วมและลดปัญหา	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10
	ปานกลาง	แผนธุรกิจใหม่ของ กปภ.	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมติดตามการดำเนินงานของบริษัท คู่สัญญา	การยอมรับผลการศึกษานำข้อเสนอไปใช้ และคุณภาพการทำงานร่วมกัน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถานศึกษา)	สูง	แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	บันทึกข้อตกลง (MOA)/บันทึกความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI)	การดำเนินการตามข้อตกลง ผลสำเร็จร่วม และประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายได้รับ	ไตรมาส 1 -4	-	ทุกหน่วยงาน

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน))	ปานกลาง	แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ เพื่อใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	การมีส่วนร่วม (Involve)	แลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ	การนำแนวปฏิบัติไปใช้ ข้อตกลงที่ดำเนินการจริง และผลต่อการทำงานร่วมกัน	ไตรมาส 1-2	-	ฝ่ายการเงินและบัญชี
กลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	สูง	จัดทำรายละเอียดคำขอตั้งงบประมาณประจำปี นำเสนอสายงานให้ความเห็นชอบ ตามระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการและปฏิทินงบประมาณกำหนด	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมชี้แจงการจัดสรรงบประมาณประจำปีและซักซ้อมการขอตั้งงบประมาณทำการในระบบ BMS	ความร่วมมือในการจัดทำงบประมาณ การลดข้อแก้ไขซ้ำ และขอตั้งงบประมาณในระบบ BMS ถูกต้อง ทันเวลา	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ
	ปานกลาง	การรับรู้และสามารถนำความรู้ ความเข้าใจระบบการทำงานของ EA และระบบดิจิทัลของ กปภ.ไปใช้งานจริง	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	แผนการดำเนินงานด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570	บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมและมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง	ไตรมาส 1 -4	-	- ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร - สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล
	ปานกลาง	ดำเนินการตามคำสั่งให้บรรลุผลสำเร็จและรายงานความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง	ให้คำปรึกษา (Consult)	รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการจัดซื้อจัดจ้างและสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล	ระดับความร่วมมือ ปัญหาข้อขัดข้อง และความพึงพอใจต่อการประสานงาน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายอำนวยการ
	สูง	1.การสนับสนุนกระบวนการ KM-IM / ทรัพยากร/การพัฒนาจากส่วนกลาง 2.ผลตอบแทนพิเศษเพิ่มเติม การยกย่องเชิดชู เป็นต้น	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการพัฒนานักจัดการความรู้ (KM Facilitator) ประจำองค์กร/หน่วยงานตามสมรรถนะบังคับ (KM Functional Competency)	นักจัดการความรู้ที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพได้สมรรถนะ (KM Functional Competency) ตามที่กำหนด	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม
กลุ่มบุคลากร (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	ปานกลาง	ความตระหนักและความรู้ความเข้าใจด้าน RM-IC-BCM	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การสื่อสารข้อมูลผ่าน RM-IC NEWS	ความเข้าใจ ความตระหนัก พฤติกรรม และความเชื่อมั่นต่อระบบ RM-IC-BCM	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	ปานกลาง	ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของหน่วยรับตรวจมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ผู้ตรวจสอบ และ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) ให้คำปรึกษา (Consult)	พันธมิตรโปร่งใส ร่วมใจ กำกับดูแล	ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ การยอมรับข้อเสนอแนะ และการลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน	ไตรมาส 1 -4	-	- สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก - สำนักตรวจสอบ

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		สามารถปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ ได้อย่างสร้างสรรค์และทำได้จริง						กระบวนการสนับสนุน
	สูง	ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ เพื่อสนับสนุนแผนงานโครงการก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ	การมีส่วนร่วม (Involve)	การประชุมติดตามสถานการณ์น้ำกับ กปภ. เขต	ได้รับความร่วมมือในการตัดสินใจร่วมกัน และการลดปัญหาจากข้อมูลไม่ทันกาล	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
	สูง	1.ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของผู้บริหารและพนักงาน 2. สร้างความพร้อมให้กับหัวหน้างานในการกำกับดูแลทีมงาน เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการฝึกอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ On boarding for New Leader	ผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ผ่านการฝึกอบรม มีความร่วมมือในทีม ความเชื่อมั่นและประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน	ไตรมาส 1 -2	1,500,000 *โครงการตามแผนปฏิบัติการ กปภ. หน่วยงานเจ้าของโครงการได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
	สูง	การสนับสนุนเรื่องการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการส่งเสริมศักยภาพด้านการลดน้ำสูญเสีย	การนำแนวปฏิบัติไปใช้ และการขยายผลระหว่างหน่วยงาน	ไตรมาส 1 -4	100,000 *โครงการตามแผนปฏิบัติการ กปภ. หน่วยงานเจ้าของโครงการได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว	สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย
กลุ่มชุมชนและสังคม	สูง	1.การสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน 2. การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน 3.การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	- ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน - การประชุมในพื้นที่ยกเลิกโครงการของ กปภ.	ประชาชนเห็นชอบ/สนับสนุนโครงการ/ไม่ต่อต้านการดำเนินโครงการของ กปภ.	ไตรมาส 1 -4	-	- ฝ่ายแผนงานโครงการ - การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1-10

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

ภาคผนวก

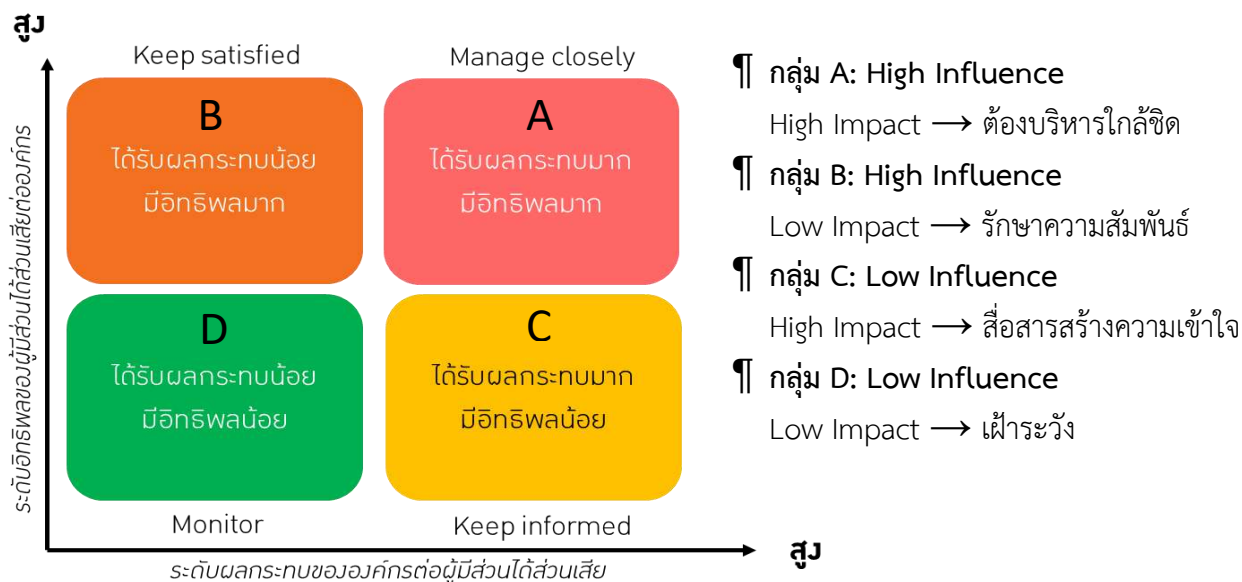
- เกณฑ์การพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เกณฑ์การประเมินความเพียงพอของทรัพยากร
- เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

เกณฑ์การพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสร้างผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินงานของ กปภ.
ได้รับผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.

เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการขององค์กร	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4
ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

Stakeholder Prioritization Matrix

เกณฑ์การให้คะแนน (Scoring Criteria)

ระดับอิทธิพล

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
4	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับองค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน
3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก
2	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ขององค์กร
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีอิทธิพล/มีเพียงเล็กน้อย ต่อการดำเนินงานขององค์กร

ระดับผลกระทบ

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
4	ส่งผลกระทบต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมาก/รุนแรง กบฏ. ต้องแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน
3	ส่งผลกระทบต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กบฏ. จำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม
2	ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่มีต่อ กบฏ. ต้องบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หรือทางอ้อม กบฏ. เพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์

ความหมายของระดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความสำคัญ	ความหมาย
สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับองค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน ส่งผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน
ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากองค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม
น้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน หน่วยงานสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
น้อยมาก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับเพียงเล็กน้อย จากการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงานเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์

เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	2 B	4 A
	1	1 D	2 C
		1	2
สำคัญต่อ กปภ.			

- ▶ กลุ่ม A : เป็นประเด็นที่ให้ความสำคัญมากทั้งสองฝ่าย → ต้องดำเนินการ
- ▶ กลุ่ม B : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญมาก → ชี้แจง สร้างความเข้าใจ
- ▶ กลุ่ม C : องค์กรให้ความสำคัญมาก → สื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจ
- ▶ กลุ่ม D : สำคัญในระดับหนึ่งทั้งสองฝ่าย (แต่ไม่สูงมาก) → เผื่อระวัง

สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
2	ต้องการให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน ส่งผลต่อการร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ
1	เป็นข้อเสนอแนะ ไม่เร่งด่วน ไม่กระทบต่อการร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ

สำคัญต่อ กปภ.

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

รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ ความสำคัญ	วัตถุประสงค์ ของการสร้าง ความสัมพันธ์	วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์	ตัวอย่าง	อัตรากำลัง	ขีดความสามารถ
น้อย	การรักษาการ รับรู้ของผู้มี ส่วนได้เสีย สื่อสารอย่าง ต่อเนื่อง	1. ดำเนินการ ตามปกติ (Remain Passive)	จดหมาย สื่อต่างๆ เว็บไซต์	1-2 คน	การสื่อสารข้อมูล และการใช้สื่อดิจิทัล เบื้องต้น
		2. เฝ้าระวัง (Monitor)	ตรวจสอบ ติดตาม จากสื่อต่างๆ		
		3. สนับสนุน (Advocate)	การมีส่วนร่วมผ่าน Social Media สร้างแรงกดดันไปยัง หน่วยงานกำกับดูแล		
ปานกลาง	การตอบสนอง ต่อความ ต้องการ/ข้อ กังวลของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	4. แจ้งข้อมูลให้ ทราบ (Inform)	การสื่อสาร ประชา- สัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่าน ช่องทางต่างๆ	3-5 คน	การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทางต่างๆ การ ประสานงาน การ วิเคราะห์และสรุป ข้อมูล สารสนเทศ การเจรจาต่อรอง
		5. ปฏิบัติตาม สัญญา (Transact)	เป็นพันธมิตร คู่ค้า ดำเนินการร่วมกัน		
		6. ให้คำปรึกษา (Consult)	การสำรวจ ประชุม สัมภาษณ์ สานเสวนา		
		7. เจรจาต่อรอง (Negotiate)	หาข้อยุติร่วมกันโดย เป็นที่ยอมรับของทุก ฝ่าย		
สูง	การมีส่วนร่วม พร้อมกับการ เสริมสร้าง พัฒนาความ สัมพันธ์กับผู้มี ส่วนได้เสีย	8. การมีส่วนร่วม (Involve)	มีเวทีพบปะกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มากกว่า 5 คน	การสร้างเครือข่าย การบริหาร ความสัมพันธ์ การ บริหารความขัดแย้ง การบริหารจัดการใน ภาวะวิกฤต
		9. เสริมสร้างความ ร่วมมือ (Collaborate)	ดำเนินโครงการร่วม กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
		10. การให้อำนาจ (Empower)	มีส่วนร่วมเป็นกรรมการ กำกับดูแล กำหนดกล ยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินงานขององค์กร		

เกณฑ์การประเมินความเพียงพอของทรัพยากร

นิยามของการประเมิน “เพียงพอ” และ “ไม่เพียงพอ”

การประเมิน	ความหมาย
เพียงพอ	ทรัพยากรที่มีอยู่สามารถรองรับการดำเนินงาน และสอดคล้องกับ ระดับ (Level) และรูปแบบ (Method) รวมถึงกิจกรรมที่กำหนดได้ ไม่กระทบต่อเป้าหมายหลักของแผน ทั้งนี้อาจมีข้อจำกัดบางส่วนได้ โดยยังบริหารจัดการได้
ไม่เพียงพอ	ทรัพยากรมีข้อจำกัดที่กระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมหลัก คุณภาพของงาน ระยะเวลา หรือโอกาสบรรลุเป้าหมายของแผน ไม่สามารถบริหารจัดการด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึงไม่สามารถลดระดับ (Level) และรูปแบบ (Method) รวมถึงกิจกรรมที่กำหนดได้

ตัวอย่างการประเมิน

ประเภททรัพยากร	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
งบประมาณ	มีงบประมาณรองรับกิจกรรมหลักตามแผน หรือแม้จะมีจำกัดแต่ยังดำเนินกิจกรรมสำคัญได้ โดยปรับรูปแบบให้เหมาะสม เช่น ใช้ประชุมออนไลน์ ใช้ช่องทางสื่อสารเดิม รวมถึงกิจกรรมบางส่วน หรือจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม	ไม่มีงบประมาณสำหรับกิจกรรมหลักที่จำเป็นต่อความสำเร็จของแผน และไม่สามารถใช้วิธีอื่นทดแทนได้ เช่น ลดรูปแบบกิจกรรมแล้วกระทบต่อวัตถุประสงค์ หรือไม่สามารถดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญได้
บุคลากร (จำนวน)	มีผู้รับผิดชอบหลักชัดเจน และสามารถดำเนินงานได้ แม้จำนวนคนประจำมีจำกัด แต่สามารถหมุนเวียน ยืมตัว หรือประสานบุคลากรจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาช่วยเป็นครั้งคราวได้ โดยไม่ทำให้กิจกรรมหลักหยุดชะงัก	ไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก หรือจำนวนบุคลากรไม่พองานกิจกรรมสำคัญทำไม่ได้ ล่าช้าอย่างมีนัยสำคัญ หรือไม่สามารถดูแลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญได้อย่างเหมาะสม
ความสามารถของบุคลากร	ทีมงานมีความรู้และทักษะเพียงพอต่อการดำเนินงาน หรือยังมีช่องว่างบางด้านแต่สามารถพัฒนาได้ทันเวลา เช่น Coaching, On-the-job Learning, ใช้ พี่เลี้ยง ใช้ผู้เชี่ยวชาญภายใน หรือจ้างผู้เชี่ยวชาญช่วยเฉพาะช่วง	ทีมงานขาดความรู้หรือทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน และไม่มีแนวทางพัฒนา สนับสนุน หรือใช้ผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลือ ทำให้เสี่ยงต่อคุณภาพของแผน การวิเคราะห์ประเด็น หรือการดำเนินกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เทคโนโลยี	ระบบหรือเครื่องมือเดิมยังสามารถรองรับการดำเนินงานตามแผนได้ แม้ยังไม่สมบูรณ์ โดยอาจใช้ Excel, Manual Tracking, ระบบเดิม หรือช่องทางสื่อสารที่มีอยู่	เครื่องมือหรือระบบไม่รองรับการดำเนินกิจกรรมสำคัญ การติดตามข้อมูล การจัดเก็บ Feedback หรือการรายงานผล ทำให้ไม่สามารถควบคุม ติดตาม หรือประเมินความก้าวหน้าของแผนได้อย่างเหมาะสม

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

โอกาส ผลกระทบ	เกิดขึ้นยาก 1	เกิดขึ้นน้อย 2	เกิดขึ้นบ้าง 3	เกิดขึ้นบ่อยครั้ง 4	เกิดขึ้นเป็นประจำ 5
รุนแรงมาก 5					
รุนแรง 4					
ปานกลาง 3					
น้อย 2					
น้อยมาก 1					

หมายเหตุ :

- ระดับสูงมาก (16-25 คะแนน) ใช้กิจกรรมการควบคุม (Existing Control) + แผนจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)
- ระดับสูง (10-15 คะแนน) ใช้กิจกรรมการควบคุม (Existing Control) + แผนจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)
- ระดับปานกลาง (4-9 คะแนน) ใช้กิจกรรมการควบคุม (Existing Control)
- ระดับต่ำ (1-3 คะแนน) ใช้กิจกรรมการควบคุม (Existing Control)
- └ ขอบเขตระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถรับได้ (Risk Boundary)

ระดับความรุนแรง	1	2	3	4	5
โอกาส (L)	เกิดขึ้นยาก (≤10%)	เกิดขึ้นน้อย (11 - 30%)	เกิดขึ้นบ้าง (31 - 50%)	เกิดขึ้นบ่อยครั้ง (51 - 80%)	เกิดขึ้นเป็นประจำ (> 80%)
ผลกระทบ (I)	น้อยมาก (≤10%)	น้อย (11 - 30%)	ปานกลาง (31 - 50%)	รุนแรง (51 - 80%)	รุนแรงมาก (> 80%)



การประสานงานภาค
รัฐ - ประชาชน - องค์กรเอกชน - วิชาการ

