



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พ.ศ 2566-2570 ของ กปภ.
(ทบทวน พ.ศ. 2567)
และแผนสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	3
1.4 โครงสร้างการบริหารองค์กร	3
บทที่ 2 สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา	5
2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานที่ผ่านมา	7
2.3 ฐานข้อมูลมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	11
2.4 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย	12
2.5 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย	19
2.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย	21
2.7 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	29
2.8 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
2.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร	45
2.10 ปัจจัยความยั่งยืน	47
2.11 สมรรถนะหลักขององค์กร	48
2.12 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	49
2.13 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	50
2.14 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	56
3.1.1 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	56
3.1.2 คำจำกัดความของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	57
3.1.3 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	59
3.1.4 การระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	63
3.1.5 การจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	67
3.2 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	72
3.3 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	73
บทที่ 4 การวิเคราะห์องค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
4.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	76
4.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	76
4.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	77
4.1.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	78
4.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	82
บทที่ 5 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566– 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	
5.1 แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566– 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	83
5.2 Stakeholder Management Roadmap 2566– 2570 (ทบทวน พ.ศ. 2567)	92
5.3 ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ทบทวน พ.ศ. 2567) กับกระบวนการที่สำคัญ การกำกับกิจการที่ดี แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	93
แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567	98

.....

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาตั้งแต่ 28 กุมภาพันธ์ 2522 ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมทั้ง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น) กปภ. แบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น 5 ภาค 10 กปภ.เขต 234 กปภ.สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 355 หน่วยบริการ



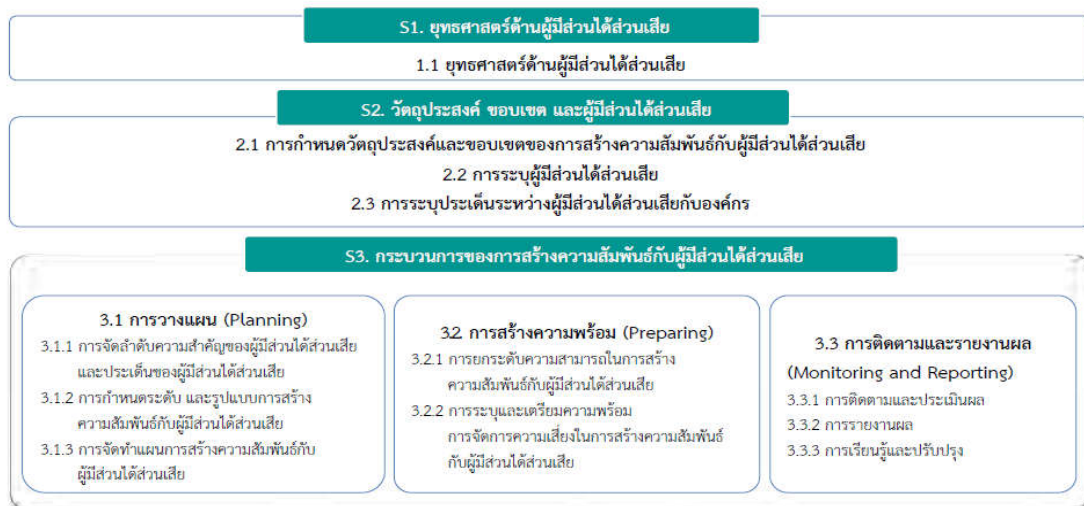
การแบ่งเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค

ตลอดระยะเวลากว่า 44 ปีที่ผ่านมา กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. มีแหล่งน้ำที่นำมาผลิต 3 ประเภท ประกอบด้วยแหล่งน้ำผิวดิน เป็นส่วนใหญ่ และน้ำทะเลโดยผลิตด้วยระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรองจากน้ำบาดาลบางส่วน ในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำ โดยการวางระบบท่อประปาเพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ

นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ รับออกแบบก่อสร้างระบบประปา ให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดเกณฑ์ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) โดยเกณฑ์การประเมินจะอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) มีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ระบบการประเมิน Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประสานส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งเน้นการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยนำปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่างๆ เช่น นโยบายภาครัฐ ความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต มากำหนดทิศทางถ่ายทอดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของ กปภ. รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อบูรณาการแนวทางการพัฒนาตามกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติในการสร้างสมดุลการดำเนินงาน

ทางด้านสังคม (Society) เศรษฐกิจ (Economics) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ซึ่งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยสร้างผลกระทบในเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้เกิดการบูรณาการ ร่วมกันกับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ ในการพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

1.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืนด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา

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

พันธกิจ

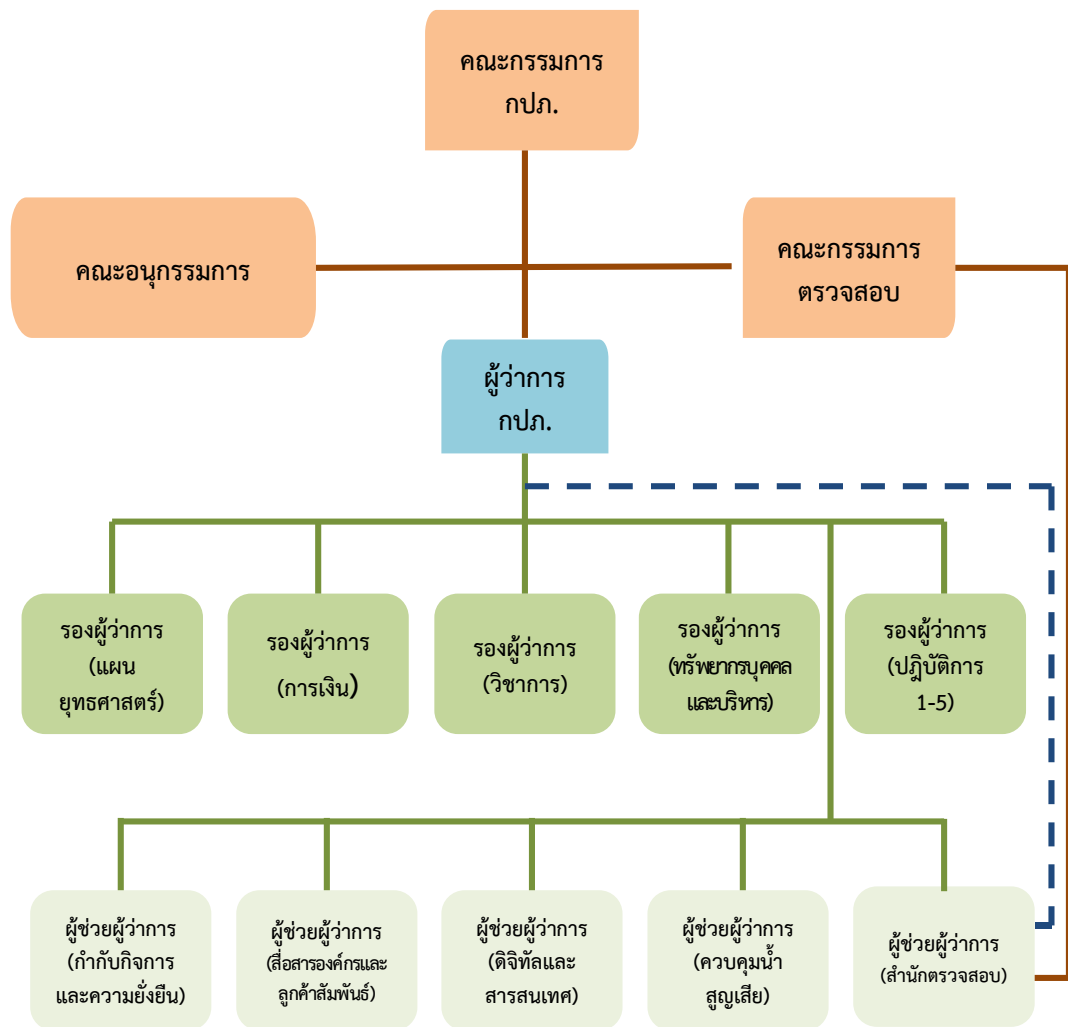
1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยม

มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน – สู่ความยั่งยืน

1.4 โครงสร้างการบริหารองค์กร

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



โครงสร้างการบริหารของ กปภ.

ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2565

บทที่ 2

สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมาปี 2565 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567) โดยข้อมูลรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมา มีดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
1. หน่วยงานกำกับดูแล	สูง	กระทรวงมหาดไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) คณะรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สทนช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(สพร.)	● การดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการ ● การจัดทำแผนและโครงการที่สำคัญ ● การดำเนินงานเป็นไปตามแผน ● การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน ● การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูล
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมชลประทาน กรมเจ้าท่า กรมป่าไม้ กรมที่ดิน กรมธนารักษ์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม(ส.ป.ก.) กรมอุทยานสัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัด กรมทรัพยากรน้ำ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ การเคหะแห่งชาติ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย องค์การจัดการน้ำเสีย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) กรมศิลปากร	● การประสานงานการขออนุญาต และมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ● การจัดหาและบูรณาการแหล่งน้ำดิบ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
3. ลูกค้า	ปานกลาง	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. (3 ประเภท)	● คุณภาพน้ำและแรงดัน ● การติดตั้งซ่อมแซม ● การสื่อสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ปานกลาง	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง บริษัทผู้ผลิตท่อประปาและอุปกรณ์ก่อสร้าง บริษัทออกแบบระบบประปา บริษัทผู้รับเหมาซ่อมท่อ บริษัทผู้รับเหมาบริหารจัดการน้ำสูญเสีย บริษัทผู้รับเหมารับน้ำดิบเพื่อการผลิตน้ำประปา บริษัทผลิตและจัดส่งน้ำประปา บริษัทจัดส่งมาตรวัดน้ำและอะไหล่มาตรวัดน้ำ บริษัทให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำ บริษัทจัดส่งวัสดุ เคมี และวัสดุวิเคราะห์น้ำ บริษัทรับจ้างพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทรับจ้างบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทจัดส่งงานโครงการเกี่ยวกับระบบเครือข่าย บริษัทจัดส่งอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ บริษัทรับเข้าบริการระบบและเครือข่ายบริษัทที่ปรึกษาจัดทำแผน บริษัทจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน บริษัทให้เช่ารถยนต์เพื่อใช้งานในกิจการ กปภ. สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บริษัทรับจ้างจัดทำวารสาร บริษัทจัดทำแผ่นพับ บริษัทจัดทำกระเป๋าสานที่ระลึก บริษัทจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำ Call center กรมชลประทาน	● การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลง ● กระบวนการจัดจ้างเป็นธรรม โปร่งใส ● ช่องทางติดต่อรับเรื่องร้องเรียน ● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
5. คู่ความร่วมมือ	ปานกลาง	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริษัทห้องปฏิบัติการกลาง(ประเทศไทย) จำกัด สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ เอกชนองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	● แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ ● การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน ● ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
6. พนักงาน	ปานกลาง	ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง กปภ.	● เงินเดือน สวัสดิการ ● ความก้าวหน้าในอาชีพ ● การจัดสรรอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับภาระงาน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
7. ชุมชนและสังคม	ปานกลาง	ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบกำกับดูแลของ อปท. จังหวัดอำเภอ อปท. ในพื้นที่ก่อสร้างของ กปภ. ชุมชนในพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ.	● การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับชุมชน ● การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน ● การรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน
8. สื่อมวลชน	สูง	สถานีวิทยุประจำท้องถิ่น ADMINpage Facebook ของชุมชน	● ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ● การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรม
9. คู่แข่ง	น้อยมาก	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	● มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ● มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. และปรากฏตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 – 2570

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายที่ผ่านมา ปี 2565 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี พ.ศ. 2566 - 2570 ของ กปภ. (ทบทวนปี 2567) โดยข้อมูลรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายที่ผ่านมา มีดังนี้

สายงาน/ฝ่าย	ระดับความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ● ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ● ฝ่ายแผนงานโครงการ ● ฝ่ายประเมินผลองค์กร ● ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ ● การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ● การเพิ่มรายได้ลดรายจ่าย ● การบริหารโครงการและงบประมาณให้บรรลุเป้าหมาย ● การดำเนินงานบรรลุข้อตกลงตัวชี้วัด ● การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	- การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน - ความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน - การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	- การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน - การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของคู่ค้าและผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน - การปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามสัญญา - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านการควบคุมคุณภาพน้ำ
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน
	ปานกลาง	ลูกค้า	- คุณภาพน้ำประปา - ปริมาณน้ำและแรงดัน - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของคู่ค้าและผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน - การปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและข้อตกลง - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	- การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านระบบประปา - การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับคู่ความร่วมมือ
	ปานกลาง	พนักงาน	การพัฒนาบุคลากร
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
	น้อยมาก	คู่แข่ง	- การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ
	น้อยมาก	สื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว
รองผู้ว่าการ (บริหาร) - ฝ่ายวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - สำนักวิทยาการ กปภ. - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การดำเนินการตามแผนจัดซื้อจัดจ้าง - การดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของคู่ค้าและผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน - การปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและข้อตกลง - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
	ปานกลาง	พนักงาน	- ผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ - โครงสร้างและอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน - อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน - การพัฒนาบุคลากร
รองผู้ว่าการ(การเงิน) - ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ - ฝ่ายการเงินและบัญชี	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การจัดทำข้อมูลงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา - การให้ข้อมูลและรายงานผลด้านการเงินและงบประมาณ
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การเสนองบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) • สำนักผู้ว่าการ	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	• การดำเนินงานการกำกับกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) • สำนักตรวจสอบหน่วยงานส่วนกลาง • สำนักตรวจสอบหน่วยงานส่วนภูมิภาค	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	• การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลการตรวจสอบแล้วเสร็จครบถ้วนตามกำหนด
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) • สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	• การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
	ปานกลาง	ลูกค้า	• คุณภาพน้ำประปา • ปริมาณน้ำและแรงดัน • การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	• การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม • การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
	น้อยมาก	สื่อมวลชน	• การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยถูกต้อง รวดเร็ว
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) • สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ • สำนักเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	• การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล • การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	• การปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและข้อตกลง
	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	• การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี
	ปานกลาง	พนักงาน	• เทคโนโลยีดิจิทัลรองรับการปฏิบัติงาน

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย จัดทำในโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 และผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด

2.3 ฐานข้อมูลมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

กปภ. มีการจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการใช้ทบทวน และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการดำเนินการตามรูปแบบ Stakeholder Profile ที่เป็นมาตรฐาน ตามเกณฑ์กำหนดโดยมีตัวอย่าง ดังนี้

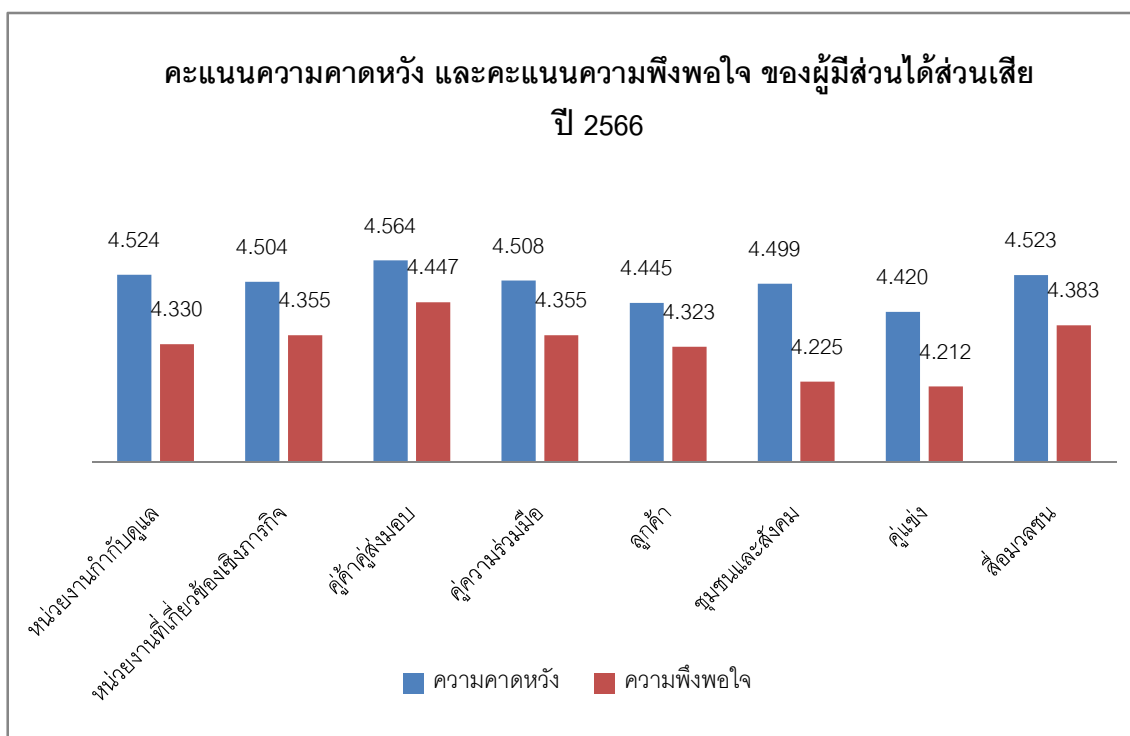
ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
1. รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระทรวงมหาดไทย
2. สถานะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานระดับกระทรวง มีอิทธิพลและรับผิดชอบองค์การด้านการกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด ในการดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐ
3. รูปแบบการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านการกำกับดูแลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด ให้สามารถดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการอย่างเคร่งครัด
4. ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน	นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ ปลัดกระทรวงมหาดไทย
5. ผู้ประสานงานและการติดต่อ	ติดต่อกรมการปกครอง 02-225-5521
6. ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล
7. จุดประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงาน กำกับดูแลในด้านการจัดทำแผนและโครงการที่สำคัญ การดำเนินงานตามข้อสั่งการการดำเนินงานเป็นไปตามแผนการให้ข้อมูลและรายงานข้อมูล
8. ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การจัดทำแผนและโครงการที่สำคัญ - การดำเนินงานตามข้อสั่งการ - การดำเนินงานเป็นไปตามแผน - การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูล
9. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	สูง
10. ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สูง
11. ความสามารถ/ข้อจำกัด ในการสร้างความสัมพันธ์ (การสื่อสาร กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ ภาษา ฯลฯ)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการติดตามข้อมูลตามข้อสั่งการที่เร่งด่วน

2.4 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและ สายงาน/ฝ่าย

2.4.1 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กปภ. มีการนำข้อมูลประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยสถาบันศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน กปภ. ปี 2566 รวมถึงความคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ. และผู้บริหารระดับสูง มาใช้เป็นสารสนเทศประกอบการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2566



ที่มา : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของ กปภ. ปี 2566

ประเด็นความต้องการที่ยังไม่เป็นไปตามคาดหวัง 3 (GAP) อันดับแรก

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่ยังไม่เป็นไปตามคาดหวัง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สำคัญ
ชุมชนและสังคม	1. การดำเนินกิจการของ กปภ.คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมโดยไม่กระทำการใดๆที่ส่งผลเสียหายต่อสังคมชุมชนสิ่งแวดล้อม	1. ผู้บริหารลงพื้นที่มาพบชุมชนให้การบริการอย่างดีมาก 2. ประปาจัดงบประมาณค่าน้ำดื่มมากกว่านี้ เช่น ช้อนท่ออย่าปล่อยนานต้องเอาน้ำมาแจก
	2. มีกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอกับชุมชน/สังคม	
	3. กปภ. มีการรับฟังความคิดเห็นของชุมชน/สังคม	
คู่แข่ง	1. การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงาน	มีการประชุมประสานงานจัดกิจกรรมสันตนาการ
	2. กปภ. สนับสนุนการให้บริการน้ำประปาในทุกภูมิภาคของประเทศ	
	3. กปภ. ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	
หน่วยงานกำกับดูแล	1. การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงาน	1. จัดกิจกรรมร่วมกัน 2. บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน
	2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแนวทางการดำเนินงานของ กปภ.	
	3. การดำเนินงานตามภารกิจ/การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง	

ที่มา : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของ กปภ. ปี 2566

ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจและความผูกพันภาพรวม	คะแนนเฉลี่ย
ระดับความพึงพอใจต่อ กปภ. ภาพรวม	4.39
ระดับความผูกพันต่อ กปภ. ภาพรวม	4.45

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่ยังไม่เป็นไปตามคาดหวัง (GAP) 3 อันดับแรก
พนักงาน	1. ปัจจัยด้านอัตราค่าจ้างคน
	2. ปัจจัยการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงานเหมาะสมเพียงพอ
	3. ปัจจัยการมีเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงพอ

ที่มา : ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน กปภ. ปี 2566

ความคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ.และผู้บริหารระดับสูง

การทบทวนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567) ได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. และใช้แบบสอบถาม เพื่อขอความคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ. มาใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ กปภ. รวมถึงเป็นแนวทางการกำหนดทิศทางของ กปภ.

ผู้บริหารระดับสูงของ กปภ.	คณะกรรมการ กปภ.
- พัฒนาแหล่งเก็บกักน้ำดิบร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน - บริหารจัดการน้ำสูญเสีย เพื่อลดและควบคุมน้ำสูญเสีย - ปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร โดยนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้ เพื่อช่วยให้กระบวนการส่งลง ช่วยควบคุมค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนด้านต่าง ๆ ทดแทนอัตราค่าถังบุคลากร - สร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจกับทุกหน่วยงาน รวมถึงขยายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน - วางแผน/วิเคราะห์/ประเมินโครงการที่มีความคุ้มค่าเหมาะสม ลงทุนน้อยได้ผลตอบแทนเร็ว เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงาน - ศึกษาและวิเคราะห์ประเภทต่างประเทศที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ กปภ. เพื่อเรียนรู้การดำเนินงานต่าง ๆ นำมาปรับใช้กับ กปภ. - ดำเนินธุรกิจด้านสาธารณูปโภคอย่างครบวงจร - ขยายธุรกิจให้มีความหลากหลายและใหญ่ขึ้น มีผลประกอบการจากหลายธุรกิจ - พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างทักษะความสามารถให้รอบด้าน สร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกรักองค์กร มีความรักดีต่อองค์กร - มีสวัสดิการที่ดี สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดการต่อยอดการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างทำงาน และมุ่งมั่นตั้งใจ เพื่อองค์กรมากยิ่งขึ้น - สร้างภาพลักษณ์องค์กรฝ่ายโซเซียลมีเดียต่าง ๆ สร้างผู้ใช้น้ำให้เชื่อมั่นใน กปภ. - บริหารจัดการการทุจริต ให้มีความโปร่งใส ไม่มีการทุจริต - ควรมีฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และทันกาล เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เพียงพอ ต่อการดำเนินงานต่าง ๆ	- บริหารจัดการแหล่งน้ำ ให้มีน้ำดิบเพียงพอในทุกช่วงฤดู - บริหารจัดการน้ำสูญเสีย เพื่อลดน้ำสูญเสีย - มีช่องทางเพื่อหารายได้เพิ่ม โดยนำทรัพยากรที่มีมาใช้อย่างคุ้มค่า รวมถึงสามารถสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้น มีเครือข่ายทั่วประเทศ สามารถต่อยอดธุรกิจอื่นๆ ที่มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากเครือข่ายที่มีทั่วประเทศ - เน้นนวัตกรรมเพื่อสังคม พลังงานสีเขียว - สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ - พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและระบบประปาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอทั้งถึงและมีประสิทธิภาพ - ควรพัฒนาและนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ทั้งระบบประปา รวมถึงการให้บริการลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบประปา ช่วยลดปริมาณน้ำสูญเสีย ลดขั้นตอน ลดต้นทุน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ - ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนมุมมอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน - ร่วมมือกับเอกชน เป็นพันธมิตร ให้เอกชนมาร่วมลงทุน (PPP) เพื่อลดการลงทุน และความเสี่ยงในการดำเนินงาน - มีเครือข่ายทั่วประเทศ สามารถต่อยอดธุรกิจอื่นๆ ที่มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากเครือข่ายที่มีทั่วประเทศ - หาแนวทางการบริหารจัดการร่วมกับ อบต. เพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ/เป็นผู้กำกับดูแล/ให้คำปรึกษาแนะนำ/รับสัมปทานผลิตน้ำประปาให้แก่ อบต. - ร่วมมือกับเอกชน เป็นพันธมิตร ให้เอกชนมาร่วมลงทุน (PPP) เพื่อลดการลงทุน และความเสี่ยงในการดำเนินงาน - แก่ไข พ.ร.บ. ของ กปภ. เพื่อปลดล็อกให้สามารถดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่องได้อย่างคล่องตัว ดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ สามารถประกอบธุรกิจและบริการได้เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดรายได้เพิ่ม ทำให้ผลประกอบการขององค์กรดีขึ้น - พัฒนามาตรฐานในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้บริหารระดับสูงของ กปภ.	คณะกรรมการ กปภ.
- มี Application ที่จะเชื่อมต่อทุกอย่าง ระหว่างลูกค้า กับ กปภ. - แก้ไขข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ปรับปรุง กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ล้าสมัย ให้มีความเหมาะสม สร้างความคล่องตัวในการทำงาน และสามารถรองรับ โอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	- เร่งสร้างกระบวนการตรวจสอบให้มีความเข้มแข็ง ปรับปรุง โครงสร้างให้มีความโปร่งใส ควรมีการกำกับติดตามตรวจสอบ อย่างเข้มข้น - ควรมีการวิเคราะห์ผลตอบแทนในการลงทุนพร้อมจัดลำดับ ความสำคัญเพื่อให้การใช้จ่ายมีประสิทธิภาพสูงสุด - สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปา สร้างภาพลักษณ์ ที่ดีขององค์กรให้เป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม ควรเร่ง ลงทุนขยายเขตพื้นที่บริการน้ำประปาสะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ให้ครอบคลุมพื้นที่

ที่มา : ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กปภ.ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566-2570 (บททวน พ.ศ. 2567)

2.4.2 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงานฝ่าย/สำนัก

กปภ. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ตามภารกิจหน้าที่ และกระบวนการทำงานที่สำคัญตาม Value Chain ของ กปภ. ผ่านการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการบริหาร และกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็น ความต้องการของแต่ละสายงานฝ่าย/สำนัก และผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของ กปภ. เพื่อใช้เป็นข้อมูล เชื่อมโยงการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการระดับองค์กร โดยรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความต้องการระดับสายงานฝ่าย/สำนัก มีดังนี้

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ● ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ ● ฝ่ายแผนงานโครงการ ● ฝ่ายประเมินผลองค์กร ● ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	● การจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องตามแผน และนโยบายรัฐบาล ● ตรวจสอบประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมิน คุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผล คุณภาพรัฐวิสาหกิจ ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มี ประสิทธิภาพ การจัดทำแผน การบริหารจัดการ ลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ ● มีการรายงานผลด้าน RM-IC ตามกรอบเวลาที่กำหนด

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	- การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข (ถ้ามี) - การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน - การบริหารความเสี่ยงขององค์กรสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร และการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมาย
	ปานกลาง	บริษัทคู่สัญญา	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาโครงการเอกชนร่วมลงทุน และให้ความร่วมมือในการหาหรือการดำเนินงานร่วมกัน
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	- การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน - ประสานงานการขออนุญาต และการดำเนินการวางท่อประปา - ความร่วมมือในการวิจัยและพัฒนา
	ปานกลาง	ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	- ดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายฯ ตามแผนงานฯ และตามวัตถุประสงค์โครงการ - สามารถจัดสรรปริมาณน้ำให้ตามที่ กปภ. ต้องการ - การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ ฯลฯ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	- การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน - การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายภาครัฐ - การติดต่อประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง มีการบูรณาการร่วมกันในการปฏิบัติงาน
	ปานกลาง	ลูกค้า	การได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพทุกด้าน/ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วถึง/การแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย/การให้บริการด้วยความเต็มใจ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- ได้รับมอบสินค้า/บริการ/งานจ้างทันตามกำหนดระยะเวลา โดยมีคุณภาพและ spec ตรงตามความต้องการที่กำหนดการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและข้อตกลง - การดำเนินการจ้างเป็นไปตามสัญญาจ้างตามขอบเขตงานและระยะเวลาที่กำหนด
	ปานกลาง	พนักงาน	- การสรรหาอัตรากำลัง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายสวัสดิการ ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของหน่วยงาน - สร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและ บริหารองค์กร) - ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม - ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	การทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล โดยบูรณาการข้อมูล ยุทธศาสตร์องค์กร และทิศทางการดำเนินงานกับแผนแม่บทและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	สูง	พนักงาน	- มีความรู้ ความใจ และดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ของ กปภ. - ข้อมูลความคิดเห็น/ความต้องการของกลุ่ม/บุคลากร โดยเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน เพื่อจัดทำร่างแผนการจัดโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำปี - เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้และนวัตกรรม - การพัฒนาบุคลากร
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม รวมถึงการรับฟังข้อเสนอ และข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการของ กปภ.
รองผู้ว่าการ(การเงิน) - ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ - ฝ่ายการเงินและบัญชี	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณประจำปี (งบลงทุน-งบทำการ) ภาพรวมทุกแหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายกระทรวงมหาดไทย สศช. สงป.
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	การเสนองบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความ ยั่งยืน) • สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	• ดำเนินการตามนโยบาย ข้อสั่งการ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) • สำนักตรวจสอบ กระบวนการหลัก • สำนักตรวจสอบ กระบวนการสนับสนุน	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	• การจัดทำการตรวจสอบประจำปีให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์องค์กร • ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้า สัมพันธ์) • สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์	สูง	ลูกค้า	• คุณภาพน้ำ • ปริมาณน้ำ • บริการหลังการขาย • การให้บริการของพนักงาน • กระบวนการให้บริการ • อาคารและสถานที่ • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
	ปานกลาง	พนักงาน	• การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรฐาน การให้บริการของ กปภ. • มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลภายในที่ถูกต้อง และทันการณ์ • มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) • สำนักดิจิทัลและพัฒนา สารสนเทศ • สำนักปฏิบัติการ เทคโนโลยีดิจิทัล	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	• การรายงานข้อมูลโครงการทางด้านไอที ผลประโยชน์ ที่คาดว่าจะได้รับ เพื่อพิจารณา ชี้แนะ และอนุมัติ
	ปานกลาง	ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	• การดำเนินการจ้างเป็นไปตามสัญญาจ้างตามขอบเขตงาน และระยะเวลาที่กำหนด
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) • สำนักควบคุมน้ำ สูญเสีย	สูง	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้อง ตามแผนและนโยบาย

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย จัดทำในโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปี 2567 และผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด

2.5 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย

2.5.1 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

โอกาส :

กปภ. ได้พิจารณาระบุโอกาสด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อมูลที่พบจากการดำเนินงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อมภายนอก ที่จะส่งผลในเชิงบวกที่จะสามารถเป็นโอกาสให้ กปภ. สามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- สคร. ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน
- หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีการอบรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คู่ความร่วมมือให้ความสนใจในความร่วมมือกับ กปภ.
- ทรัพยากรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การมีเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดำเนินงาน
- การเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ
- คุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน

ความเสี่ยง:

กปภ. ได้พิจารณาระบุความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจากปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงในปีที่ผ่านมา ซึ่งอาจส่งผลกระทบทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่ครอบคลุมใน 2 มิติ คือ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร และความเสี่ยงที่ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถสรุปความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
➢ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อ กปภ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ➢ ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	➢ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ที่มา : การระบุความเสี่ยงจากตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)

2.5.2 โอกาสด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

โอกาส :

สายงาน/ฝ่าย ของ กปภ. มีการระบุโอกาสด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อมูลที่พบจากการดำเนินงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อมภายนอก ที่จะส่งผลในเชิงบวกที่จะสามารถเป็นโอกาสให้แต่ละสายงาน/ฝ่าย สามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- สคร. ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานระดับสายงาน/ฝ่าย
- กปภ.มีการอบรม/เชิญผู้แทนระดับสายงาน/ฝ่ายเข้าร่วมอบรมด้านการบริหารจัดการ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กปภ. สนับสนุนให้สายงาน/ฝ่ายมีการเสนอของบประมาณเพื่อดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความเสี่ยง :

สายงาน/ฝ่าย ได้พิจารณาระบุความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย จากปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวชี้วัดตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ผลการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงในปีที่ผ่านมา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่ครอบคลุมใน 2 มิติ คือ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร และ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถสรุปความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
➢ การปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง ➢ การปรับปรุงกระบวนการทำงานกระทบต่อการ ดำเนินงานปกติ และใช้เวลาในการเตรียมการมาก ➢ หลักเกณฑ์การประเมินมีการเปลี่ยนแปลง/ไม่ ชัดเจน ส่งผลถึงการตีความเพื่อนำไปปฏิบัติ	➢ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้รับข้อมูล/ได้รับล่าช้า ➢ ขาดการสื่อสารสร้างความเข้าใจ และรับฟังความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ➢ ระยะเวลาการจัดโครงการไม่เหมาะสม ➢ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน ➢ งบประมาณไม่เพียงพอ

ที่มา : ความเสี่ยงจากผลการบริหารความเสี่ยงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย พ.ศ. 2566

ทั้งนี้ จากการระบุโอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่ายข้างต้น กปภ. จะนำข้อมูลดังกล่าวเป็นปัจจัยด้านโอกาสและอุปสรรค เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป ทั้งนี้ ยังจะนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการนำผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่ายที่ผ่านมา เป็นสารสนเทศที่สำคัญใช้ในการทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และทบทวนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567) รวมถึงนำข้อมูลประเด็นความต้องการมากำหนดเป็นประเด็นความต้องการที่องค์กรจะต้องดำเนินการตอบสนองกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย



2.6.1 ผลการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานของการประสานภูมิภาค (กปภ.) ด้าน Core Business

Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า” ปี 2565

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)		
1.1 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ควรมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมายลงในระดับหน่วยงานและระดับบุคคลรวมทั้งในหน่วยงานภายนอก/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/พันธมิตรที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน (ระดับ 3)	- การจัดทำยุทธศาสตร์ระยะยาวจะมีกำหนดระยะเวลาในการทบทวนและจัดทำในรอบปีงบประมาณและจะทบทวนสม่ำเสมอทุกปี - มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ระดับสายงาน/ฝ่ายผ่านช่องทางบันทึกแจ้งเวียนเพื่อจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี รวมถึงมีการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์ให้หน่วยงานภายนอกรับทราบและให้ความคิดเห็น
2. วัตถุประสงค์ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10%)		
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder (3%)	- ควรมีการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ในระดับองค์กรโดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัลอย่างชัดเจน (ระดับ 5)	- สายงาน/ฝ่ายจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร เพื่อให้มีบูรณาการเชื่อมโยงกันทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย โดยมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการบริหารและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับผู้บริหารในระดับสายงานฝ่าย/สำนัก

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3%)	- ควรมีการเรียนรู้ และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านการระบุ Stakeholder ในระดับองค์กรโดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัลอย่างชัดเจน (ระดับ 5) - ควรทบทวนการจัดทำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) โดยมีการจัดเก็บในระบบดิจิทัล (ระดับ 4)	- สายงาน/ฝ่ายจำเป็นต้องจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการวิเคราะห์ตาม FD เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในแต่ละ Sub Process รวมถึงพิจารณาถึงความเกี่ยวข้องและอิทธิพลด้านมิติดผลกระทบต่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย โดยข้อมูลระดับสายงาน/ฝ่ายที่มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้จะใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรเพื่อให้เกิดการบูรณาการสอดคล้องกันทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย - กปภ. จำเป็นต้องกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile ที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องด้วยองค์ประกอบที่ครบถ้วนตามเกณฑ์ SE-AM กำหนดและมอบหมายให้สายงาน/ฝ่ายนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (4%)	- ควรมีการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านประเด็น/ความต้องการของ Stakeholder ในระดับองค์กรโดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัลอย่างชัดเจน (ระดับ 5)	- สายงาน/ฝ่ายจำเป็นต้องระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายจะใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรเพื่อให้เกิดการบูรณาการสอดคล้องกันทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (35%)		
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (15%)		
3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)		- กปภ. จำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดลำดับอย่างชัดเจน โดยสามารถอ้างอิงจากมาตรฐาน AA1000 มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินการในระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง
3.1.2 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)		- กปภ. จำเป็นต้องกำหนดระดับที่คาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และรูปแบบการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน โดยสามารถอ้างอิงจากมาตรฐาน AA1000 มาปรับใช้ให้เหมาะสม และสายงาน/ฝ่ายควรจัดทำแผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของสายงาน/ฝ่าย ให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบการสร้างสัมพันธ์ที่กำหนดด้วย
3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ /บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	- ควรทบทวนแนวทางจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยพิจารณาการกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตและวิธีการรูปแบบ(Methods) ของการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้วิเคราะห์จากระดับภาพรวม และระดับสายงาน/ฝ่ายอย่างครบถ้วน ให้สอดคล้องกับระดับ (Levels) ที่คาดหวังอย่างชัดเจน (ระดับ 2)	- สายงาน/ฝ่าย จำเป็นต้องจัดทำแผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกสายงาน/ฝ่าย โดยสามารถพิจารณาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นความต้องการ ระดับที่คาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรูปแบบการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม โดยแผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีต้องมีรายละเอียดของแผนครบถ้วนตามตามเกณฑ์ SE-AM กำหนด

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง
3.2 การสร้างความพร้อม (10%)		
3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)		- การระบุความเสี่ยงจำเป็นต้องมีการระบุแบบ 2 มิติ คือ ความเสี่ยงที่การดำเนินงาน/ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่การดำเนินงาน/ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยความเสี่ยงที่ระบุจากภาพองค์กรสามารถถ่ายทอดเป็นความเสี่ยงการสร้างความสัมพันธ์ตามแผนสร้างความสัมพันธ์ประจำปีของสายงาน/ฝ่าย โดยสายงาน/ฝ่ายจำเป็นต้องนำความเสี่ยงที่ระบุในระดับองค์กรมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของแผนการสร้างความสัมพันธ์ประจำปี โดยจะมีการติดตามผลการบริหารรายไตรมาส และจะสรุปผลการบริหารความเสี่ยงในภาพขององค์กรต่อไป
3.3 การติดตามและรายงานผล (10%)		
3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ (3%)		
3.3.2 การรายงานผล (3%)	- ควรมีการรายงานผลการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชนโดยมีองค์กรประกอบที่ครบถ้วนทันกาล (ระดับ 3)	- กปภ. จำเป็นต้องมีการรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่ายและสรุปรายงานให้มีองค์ประกอบครบถ้วนตามเกณฑ์ SE-AM กำหนด

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง
3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง (4%)		- กปภ. จำเป็นต้องมีการรวบรวมแนวทางการเรียนรู้และปรับปรุงพร้อมจัดทำแนวทางกระบวนการทำงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถปรับปรุงกระบวนการให้สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติและองค์ความรู้ที่ดีแต่ละกระบวนการครบถ้วนตามหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน

2.6.2 ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566– 2570

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 2566	ผลการดำเนินงาน
S1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามเกณฑ์ Enabler	การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการปรับปรุงส่งผลต่อคะแนนระเมินผล Enabler ที่เพิ่มขึ้น	1. บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ระดับ 5 ผู้ว่าการเห็นชอบข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ฝ่าย	✓ ระดับ 5 ผู้ว่าการให้ความเห็นชอบ ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ฝ่าย
		2. สื่อสารและรับฟังความคิดเห็นกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ระดับ 5 มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผ่านช่องทางอย่างครบถ้วน	✓ ระดับ 5 มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผ่านช่องทางอย่างครบถ้วน

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 2566	ผลการดำเนินงาน
S2 : ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและพัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีหน่วยงานหลักรับผิดชอบด้านการบริหารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบด้านการบริหารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีหน่วยงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 หน่วยงาน	✓ กปภ.มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ มีการดำเนินการในรูปแบบคณะทำงานฯ <u>ปัญหา/อุปสรรค:</u> โครงการทบทวนโครงสร้าง กปภ. แล้วเสร็จแต่จำเป็นต้องมีการพิจารณาในรายละเอียดระยะยาว ถึง ปี 2570
	2. ผู้บริหารและบุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ระดับ 5 มีการอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน/ฝ่าย	✓ ระดับ 5 มีการอบรมการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่สายงาน/ฝ่ายครบถ้วนทุกสายงาน

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 2566	ผลการดำเนินงาน
S3 : ยุกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมาย	1. สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมาย	3.55	✓ หน่วยงานกำกับดูแล = 4.414 หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ = 4.412 สื่อมวลชน = 4.403
		2. สร้างกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมาย	3.55	✓ ลูกค้า = 4.323 คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ = 4.522 คู่ความร่วมมือ = 4.424 พนักงาน = 4.39 ชุมชนและสังคม = 4.285
		3. สร้างการรับรู้ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมาย	3.55	✓ คู่แข่ง (อปท.) = 4.212

แม้ว่า ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 จะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ทั้งในส่วนของการจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย แต่เป็นเพียงการดำเนินงานเบื้องต้นที่ประสิทธิภาพของข้อมูลอาจต้องพัฒนาในปีต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสื่อสารถ่ายทอดการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแม้มีการดำเนินการครบถ้วนแต่ยังคงต้องมีการพัฒนาช่องทางและประสิทธิภาพการสื่อสารในปีต่อไปอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมายภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับที่ดี แต่ทั้งนี้ยังพบว่ามีประเด็นความต้องการที่ยังคงต้องดำเนินการตอบสนองอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงตัวชี้วัดความพึงพอใจให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้นในปีต่อไป ไป รวมถึงกปภ.ยังต้องเพิ่มเติมการกำหนดกลยุทธ์การเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการความรู้และพัฒนานวัตกรรม และการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นายกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้และพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.7 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ของ กปภ. เพื่อเป็นประเด็นในการเชื่อมโยงกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและระดับสายงาน/ฝ่าย และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566– 2570 ของ กปภ. (ทบทวน 2567) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องครอบคลุมยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ของ กปภ. ทั้งนี้ ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. แผนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)
2. แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)
3. แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล ของ กปภ. พ.ศ. 2566-2570
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. พ.ศ. 2566-2570
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2566-2570
6. แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ.
7. แผนแม่บทระยะยาวการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ.

จากยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวต่างๆ ข้างต้นพบว่ามียุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
แผนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การยกระดับผลประกอบการ ● การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ	● หน่วยงานกำกับดูแล ● หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ● ลูกค้า ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ● คู่ความร่วมมือ ● พนักงาน ● ชุมชนและสังคม ● คู่แข่ง
แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด พ.ศ.2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านคุณภาพและบริการ ● การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูล สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร	● ลูกค้า ● สื่อมวลชน

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ. พ.ศ. 2566-2570	● ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	● พนักงาน
แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมของ กปภ. พ.ศ. 2566-2570	● การจัดการความรู้และนวัตกรรม	● หน่วยงานกำกับดูแล ● พนักงาน ● คู่ความร่วมมือ
แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กปภ. พ.ศ. 2566-2570	● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงานของพนักงาน ● การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร EA	● หน่วยงานกำกับดูแล ● พนักงาน ● คู่ความร่วมมือ ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.	● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรม CSR	● ชุมชนและสังคม ● คู่แข่ง
แผนแม่บทระยะยาวการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ.	● การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล	● หน่วยงานกำกับดูแล

2.8 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.8.1 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้มีการทบทวนนโยบายต่างๆ ของ กปภ. ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 2566 และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยนโยบายต่างๆ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อนำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย

นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค ดำเนินกิจการภายใต้กรอบการดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชนและสังคม คู่แข่ง สื่อมวลชน ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ. ดังนี้

1. หน่วยงานกำกับดูแล

- 1) ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในฐานะเจ้าของ ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบายอีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 2) ดำเนินการกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- 4) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมายของหน่วยงาน
- 2) บูรณาการและให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานเพื่อบรรลุภารกิจที่มีต่อกัน

3. ลูกค้า

- 1) ผลิตน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 2) ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบมีน้ำประปาใช้ทั่วถึง
- 3) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) พัฒนาระบบการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน
- 5) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ
- 6) รักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

- 1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ อย่างเคร่งครัดและไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- 2) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้า ผู้ส่งมอบ ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- 3) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อคู่ค้า ผู้ส่งมอบ ทุกฝ่าย
- 4) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 5) ช่วยเหลือคู่ค้าและผู้ส่งมอบในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

5. คู่ความร่วมมือ

- 1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ความร่วมมือ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- 2) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ความร่วมมือให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- 3) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันในการปฏิบัติต่อคู่ความร่วมมือทุกฝ่าย
- 4) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ความร่วมมือ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
- 5) ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือเพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

6. พนักงาน

- 1) ปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
- 2) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานและลูกจ้าง ถือปฏิบัติ อย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 3) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและลูกจ้าง รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
- 4) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานและลูกจ้าง
- 5) ให้พนักงานและลูกจ้างถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- 6) ปลูกฝังให้พนักงานและลูกจ้างมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

7. ชุมชนและสังคม

- 1) ดำเนินกิจการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ
- 2) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 3) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
- 4) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

8. สื่อมวลชน

- 1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และตรงประเด็น
- 2) สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
- 3) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถได้พบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด
- 4) อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ
- 5) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนผ่านกิจกรรมต่างๆ

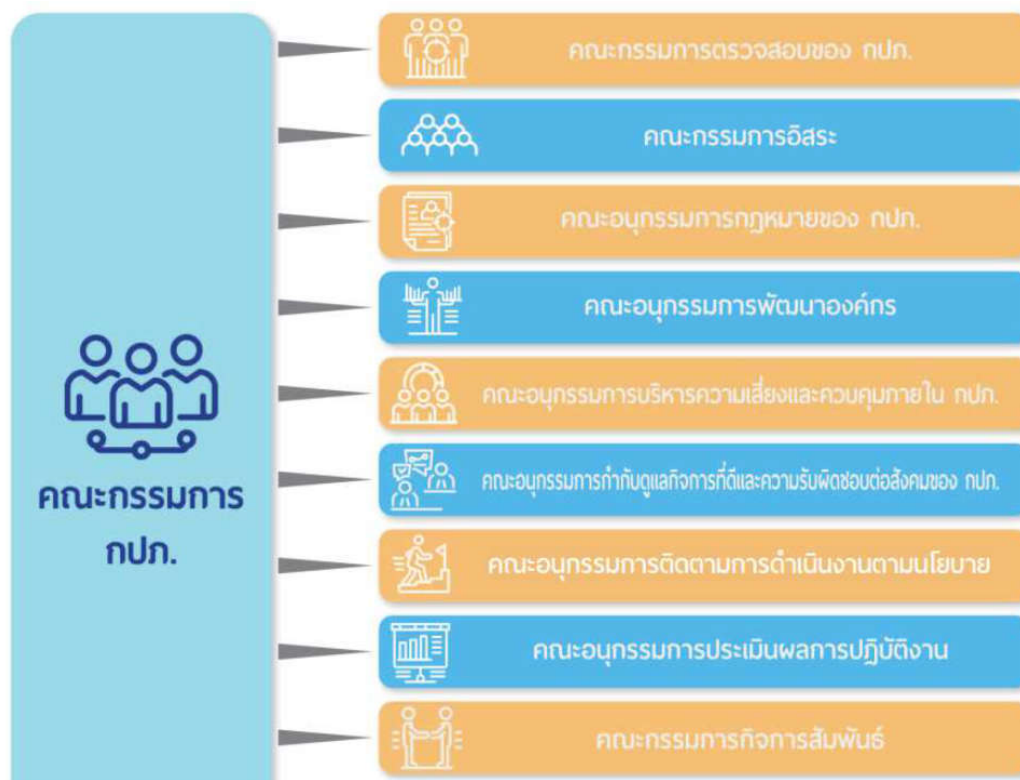
9. คู่แข่ง

- 1) ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ตลอดจนไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต
- 2) ต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาด
- 3) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- 4) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
- 5) มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- 6) บริหารจัดการทางการเงิน โดยเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รวมถึงแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และสังคม



2.8.2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ กปภ. หมายถึงการกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการ กปภ. ได้กำหนดนโยบาย แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จำนวน 9 คณะ เพื่อรับผิดชอบในการกลั่นกรองแผนงานที่เกี่ยวข้องดังนี้



กปภ. มีการกำหนดความรับผิดชอบ หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติ โดยแบ่งเป็นสายงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่นๆ ของ กปภ.

สายงานสังกัดผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ประกอบด้วย

- สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน มีหน้าที่ในการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร กำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กร รับผิดชอบการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการ ปฏิบัติงานเลขานุการและกิจการฯ ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามมติ/ข้อสั่งการ พิจารณา กลั่นกรองงานก่อนนำเสนอผู้ว่าการ
- กองป้องกันการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรม มีหน้าที่ควบคุม ดูแล การดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริตการประปาส่วนภูมิภาค (ศปท.กปภ.) และดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง และเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ.

หน่วยงานอื่นๆ ของ กปภ.

- ทุกหน่วยงาน มีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 รวมถึงนโยบาย แนวปฏิบัติ คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประมวล/คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ กปภ. และแนวปฏิบัติอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

กปภ. มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่คำนึงถึงหลักสำคัญในการกำกับดูแลที่ดี 7 ประการ ได้แก่

- ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานที่ (Accountability)
- ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)
- การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต (Equitable Treatment)
- ความโปร่งใส (Transparency)
- การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation)
- จรรยาบรรณ (Ethics)
- การมีส่วนร่วม (Participation)

นอกจากนี้ กปภ. ยังมีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของ สคร. ทั้ง 9 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 การสนองบทบาทของภาครัฐ

กปภ. ต้องดำเนินการกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่หน่วยงานกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐ รวมถึงความผาสุกของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

- รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน
- รายงานการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี
- รายงานการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกิจการ

หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

กปภ. ต้องกำหนดแนวทางที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นภาครัฐ และทำให้ผู้ถือหุ้นภาครัฐมั่นใจได้ว่า กปภ. มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า ผ่านการลงทุนและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้นโยบายและแนวปฏิบัติคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นทั้งตามกฎหมาย และข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วยนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

- นโยบายการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน
- นโยบายการป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง
- นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

หมวดที่ 3 คณะกรรมการ

กปภ. มีคณะกรรมการ กปภ. ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบ ตระหนักถึงบทบาทในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของ กปภ. โดยพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงและวางแผนการบริหารงานที่มีความเหมาะสม ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนให้ กปภ. เกิดความยั่งยืน รวมทั้งต้องมีระบบบัญชี รายงานทางการเงินและไม่ใช้การเงิน ระบบการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ โดยคณะกรรมการ กปภ. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ได้รับความไว้วางใจ (Fiduciary Duties) 4 ประการ ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบระมัดระวัง (Duty of Care)
2. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อรักษาผลประโยชน์ของ กปภ. ผู้ถือหุ้น ภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Duty of Loyalty)
3. การปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณของ กปภ. และมติที่ประชุมของคณะกรรมการ (Duty of Obedience)
4. การเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใสและทันเวลา (Duty of Disclosure)

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ควรใช้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการดำเนินธุรกิจ กำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน สิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายหรือตามข้อตกลงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กปภ. ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร และสังคมโดยรวม นอกจากนี้ ควรมีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมาตรฐานการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักสากล อาทิ มาตรฐาน ISO 26000 มาตรฐานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AA1000) เป็นต้น

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีทั้งหมด 9 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่

1. หน่วยงานกำกับดูแล
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
3. ลูกค้า
4. คู่ค้า ผู้ส่งมอบ
5. คู่ความร่วมมือ
6. พนักงาน
7. ชุมชนและสังคม
8. คู่แข่ง
9. สื่อมวลชน

หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม

คณะกรรมการ กปภ. มีหน้าที่กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารกำหนดนโยบาย คู่มือ การปฏิบัติงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรที่คำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ต้องมีการติดตาม ประเมิน และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา และเป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม และควรดูแลช่องทางการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ซึ่งข้อมูล ที่ควรเปิดเผยมีดังนี้

- ข้อมูลทุกประเภททั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน
- ข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบของรายงานประจำปี ที่ประกอบด้วย งบดุล บัญชีกำไรขาดทุน รายงานการตรวจสอบบัญชี รายงานการประเมินฐานะการเงินและแนวโน้ม
- เผยแพร่รายงานประจำปี
- ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์หลัก (<http://www.pwa.co.th>) ให้สาธารณชนได้ทราบ ได้แก่
 - ข้อมูลพื้นฐาน
 - แผนการบริหารงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และให้บริการ
 - แผนการบริหารการเงินงบประมาณ
 - แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน

หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำกับดูแลให้ กปภ. มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในที่เป็นระบบและได้มาตรฐาน รวมถึงจัดให้มีการสอบทานคุณภาพและความเพียงพอ ในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ โดยนำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) มาปฏิบัติในองค์กร

หมวดที่ 8 จริยธรรมและจรรยาบรรณ

คณะกรรมการ กปภ. มีหน้าที่กำหนดประมวล/คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณที่มีแนวทางปฏิบัติ ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่แสดง ถึงการมีคุณธรรม จริยธรรมอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อพบเห็น

การประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ โดย กปภ. ต้องจัดให้มีการประเมินการรับรู้ และปรับเปลี่ยนเป็นประจำทุกปี

หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการ กปภ. ควรมีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามให้ กปภ. บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Performance Agreement) ที่กระทำร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญทั้งที่เป็นการเงิน และไม่ใช้การเงิน

การพัฒนาความยั่งยืน ในมิติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

1. กำกับดูแลการดำเนินงานขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทการดำเนินงานของ กปภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล และหน่วยงานกำกับดูแล

2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่นเชื่อมโยง เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนภายใต้กรอบธรรมาภิบาลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

3. มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบบริการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตามค่านิยม “มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน – สู่อุณหภูมิยั่งยืน” ที่สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. ตลอดจนนโยบายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4. กำกับดูแลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า (ValueChain) ขององค์กรอย่างสมดุลและครบถ้วน โดยกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคควรกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ กปภ. ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของทั้ง กปภ. และสังคมโดยรวมต่อไป

แนวปฏิบัติที่ดี

กปภ. ควรยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อและคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน และสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแล 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3) ลูกค้า 4) คู่ค้า ผู้ส่งมอบ 5) คู่ความร่วมมือ 6) พนักงาน 7) ชุมชนและสังคม 8) คู่แข่ง และ 9) สื่อมวลชน อีกทั้งกำหนดให้มีการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานสากล อาทิ มาตรฐาน ISO26000 มาตรฐานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AA1000) อย่างเป็นระบบ ดังนี้

1) คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ต้องส่งเสริมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการและเจตนารมณ์ของหลักปรัชญาสากลว่าด้วยหลักสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาของสหประชาชาติ และข้อตกลงระหว่างประเทศอื่นๆที่ประเทศไทยเป็นภาคี และไม่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมใดๆที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน

2) การจัดให้มีระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กรกลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่การพัฒนา กปภ. อย่างยั่งยืน

3) การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติตลอดจนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีด้าน CSR in Process และ CSR After Process รวมถึงแผนงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกสายงานหรือฝ่าย โดยกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงานกำกับดูแลและสาธารณชนอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ โดยมีความถี่อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

5) มีการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระบบ โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

ส่วนที่ 3 นโยบายและแนวปฏิบัติ

• ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

1) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่น เชื่อมโยง เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนได้ดียิ่งขึ้น

2) ดำเนินกิจการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. และให้คณะกรรมการผู้บริหารพนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตามค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” ขององค์กร โดยสอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ.

• ด้านเศรษฐกิจ (Economic)

1) สนองนโยบายรัฐบาลตามแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านระบบน้ำประปา ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีน้ำประปาใช้ทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม สามารถรองรับพัฒนาการทางเศรษฐกิจ การลงทุนและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ยกระดับกระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำเพื่อให้การจ่ายน้ำประปา (Tap Water) มีคุณภาพสูง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานองค์การอนามัยโลก และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิต-จ่ายน้ำให้สามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างสม่ำเสมอในทุกฤดูกาล โดยมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนให้สามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยต่อเนื่องและทั่วถึง

3) บริหารและควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ด้วยแผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พร้อมแนวทางจัดทำมาตรการแผนปฏิบัติการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

• ด้านสังคม (Social)

1) จัดให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับกระบวนการกำกับดูแล การกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และการบริหารจัดการทุกระดับเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2) จัดให้มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานแนวปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎบัตรสากลที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

3) สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี โดยกำหนดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติ และมาตรฐานที่ปลอดภัยสอดคล้องตามความเสี่ยงในการทำงานรวมถึงการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร

4) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นผ่านแผนกลยุทธ์พัฒนาการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ และใช้แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือในการยกระดับ ความผูกพัน ความพึงพอใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุน การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

5) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและปฏิบัติงานเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลัก ความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งตอบสนองหรือแก้ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนอย่างระมัดระวัง

6) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภคและการบริการต่างๆ ของ กปภ. ด้วยนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าผู้ใช้น้ำและกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้เฉพาะเจาะจง และรวดเร็วตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า(Service Level Agreement: SLA)

7) เสริมสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ กปภ. กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อสานสัมพันธ์สร้างพันธมิตร ความเข้าใจและความร่วมมือที่เข้มแข็ง สนับสนุนให้กิจกรรม กปภ. ตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนได้อย่างแท้จริง ลดข้อขัดแย้งระหว่าง กปภ. กับชุมชนและสังคม ด้วยกลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียนพร้อมแนวทางดำเนินการแก้ไขที่มีประสิทธิผล และสร้างสรรค์คุณค่า ให้เกิดผลประโยชน์โดยรวมต่อสาธารณชน

• ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)

1) ตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรแบบองค์รวมที่มุ่งเน้นการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ ควบคู่กับการพัฒนาเชิงสังคมและการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ตามแนวทางการขับเคลื่อนโมเดลเศรษฐกิจ สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG Economy Model) โดยดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม จากการก่อสร้างระบบน้ำประปา การควบคุมของเสีย พร้อมติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสถานภาพ ของสิ่งมีชีวิตในเชิงรูปธรรม

2) บริหารจัดการและวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบและสมดุลตลอดจนพัฒนาและถ่ายทอด องค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำที่มีประสิทธิภาพ

3) สร้างความตระหนักรู้คุณค่าของน้ำประปาหนึ่ง “น้ำคือชีวิต” (Water is life) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ ประปาของ กปภ. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเติบโตก้าวหน้าเคียงคู่กับประเทศสืบไป (หมายเหตุ : ใช้ข้อมูล เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น)

เห็นได้ว่า กปภ. มีจุดแข็งในการให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กปภ. จะนำนโยบายและแนวทางปฏิบัติตามนโยบายต่างๆข้างต้น มาเป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ กปภ. ต่อไป

2.8.3 การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1. หน่วยงานกำกับดูแล	1.1 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 1.2 พ.ร.บ.การประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 1.3 พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 1.4 พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 1.5 พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 1.6 พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	2.1 พ.ร.บ.บัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 2.2 พ.ร.บ.ให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 2.3 พ.ร.บ.การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 2.4 พ.ร.บ.การชลประทานหลวง พ.ศ. 2485 2.5 ระเบียบกรมชลประทานว่าด้วยการขอใช้และการจัดหาประโยชน์เกี่ยวกับที่ราชพัสดุในความครอบครองของกรมชลประทาน พ.ศ. 2551 2.6 พ.ร.บ.ที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2562 2.7 พ.ร.บ.ป่าไม้ พ.ศ. 2484 2.8 พ.ร.บ.การรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 แก้ไขล่าสุด (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2543 2.9 กฎหมายคุ้มครองแรงงาน 2.10 พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 2.11 พ.ร.บ.การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน 2.12 พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 2.13 พ.ร.บ.อุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2562 2.14 พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2562 2.15 พ.ร.บ.โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ.2504 2.16 พ.ร.บ.ป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 2.17 พ.ร.บ.ป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2559 2.18 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการอนุรักษ์และพัฒนากรุงรัตนโกสินทร์ และเมืองเก่า พ.ศ. 2546 2.19 มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 13 ก.ย. 2537 เรื่องป่าอนุรักษ์เพิ่มเติม 2.20 มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 3 พ.ย. 2552 เรื่องประกาศกำหนดพื้นที่ชุ่มน้ำ 2.21 มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 3 มี.ค. 2535 เรื่องแผนแม่บทการจัดการปะการังของประเทศ 2.22 มติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรป่าชายเลน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ลูกค้า	3.1 พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3.2 พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 3.3 พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 3.4 พ.ร.บ.ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 3.5 พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 3.6 ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. 2559 3.7 คำสั่ง กปภ. เรื่องมาตรฐานน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2562 3.8 ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปา พ.ศ. 2557 3.9 ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอติดตั้งประปา พ.ศ. 2561 3.10 ประกาศ กปภ. เรื่องการกำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปาแบบขายส่ง (Bulk Sale) พ.ศ. 2554 3.11 ข้อบังคับ กปภ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการใช้น้ำประปาและอัตราค่าบริการ พ.ศ. 2540 และฉบับปรับปรุง 3.12 คำสั่ง กปภ.ที่ 352/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้สิทธิส่วนลดราคาจำหน่ายน้ำประปา 3.13 ประกาศ กปภ.เรื่องค่าธรรมเนียมถอด ฝาก บรรจุมาตรวัดน้ำกรณีผู้ใช้น้ำถูกงดจ่ายน้ำประปา พ.ศ. 2555 3.14 พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
4. คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	4.1 พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 4.2 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 4.3 พ.ร.บ.ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2550 4.4 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
5. คู่ความร่วมมือ	5.1 พ.ร.บ.ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2550 5.2 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
6. พนักงาน	6.1 พ.ร.บ.แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 6.2 พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
6. พนักงาน(ต่อ)	6.3 พ.ร.บ.คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 6.4 มติ ค.ร.ม. เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2547 เรื่องสภาพการจ้างเกี่ยวกับการเงินของรัฐวิสาหกิจ
7. ชุมชนและสังคม	7.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 7.2 พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 7.3 พ.ร.บ.โรงงาน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 7.4 พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 7.5 พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 7.6 พ.ร.บ.ป่าไม้ พ.ศ. 2484 7.7 พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 7.8 พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 7.9 ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7.10 พ.ร.บ.การผังเมือง พ.ศ. 2562 7.11 กฎหมายเกี่ยวกับมลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน
8. คู่แข่ง	8.1 พ.ร.บ.การแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 8.2 พ.ร.บ.มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562
9. สื่อมวลชน	9.1 พ.ร.บ.จัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 9.2 พ.ร.บ.วิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 9.3 พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2543

จะเห็นได้ว่ากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และสร้างความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากภารกิจของ กปภ. มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในพื้นที่ และการดำเนินงานตามกฎระเบียบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ร.บ. การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน รวมถึงปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่อาจส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจะตอบสนองความสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง กปภ. จะนำกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เป็นปัจจัยนำเข้า ในการวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของ อุปสรรค และจะใช้เป็นประเด็นในการกำหนดแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนบริหารความเสี่ยงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อไป

2.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

กปภ. ได้นำข้อมูลที่สำคัญจากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนยุทธศาสตร์องค์กร ข้อมูลจากสารสนเทศภายนอกองค์กรซึ่งข้อมูลต่างๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อการสร้างความสำเร็จทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ด้านนโยบาย

- ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืนโดยมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กล่าวถึง การนำโมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนมาใช้ในการทำงาน รวมถึง นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ(พ.ศ.2561-2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวถึง การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการจัดการ มีระบบธรรมาภิบาลมุ่งผลสัมฤทธิ์
- การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน และส่งเสริมให้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ โดยมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน กล่าวถึง การร่วมลงทุนกับเอกชน และการขับเคลื่อนธุรกิจโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี
- หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกัน สามารถสะท้อนได้จากการมีการลงนามนามและขอความร่วมมือการดำเนินงานร่วมกันที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย เพื่อตอบสนองประโยชน์ที่ได้รับร่วมกัน โดยภาครัฐมีความต้องการที่จะสนับสนุนให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันในการพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อประโยชน์สูงสุดในภาพรวมของประเทศ

ด้านเศรษฐกิจ

- สภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้นรวมถึงความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลกส่งผลทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิตในอุตสาหกรรมต่างๆ การดำเนินธุรกิจด้านสาธารณูปโภคของภาครัฐเป็นการดำเนินการเชิงสังคมเพื่อให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึงจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนและดำเนินการที่ค่อนข้างสูงและไม่สามารถเรียกเก็บค่าน้ำประปาที่มีราคาที่สูงได้ เนื่องจากเป็นบริการเชิงสังคมตามนโยบายภาครัฐสามารถสะท้อนได้จากราคาค่าน้ำไม่สะท้อนต้นทุนจำเป็นต้องขอรับจัดสรรงบประมาณอุดหนุนจากภาครัฐเพื่อนำมาช่วยในการดำเนินธุรกิจของ กปภ.

ด้านสังคม

- พฤติกรรมแบบ New Normal หรือ Next Normal เมื่อวิกฤติโควิด-19 ก้าวเข้าสู่โรคประจำถิ่นไม่ได้หมายความว่าเชื่อนี้จะหายไปจากสังคมเรา แต่กลับสะท้อนให้เห็นแนวโน้มที่สำคัญๆ ในอนาคตที่เกิดจากพฤติกรรมและทัศนคติในการดำรงชีวิตที่ไม่เหมือนเดิม (New Normal) และจะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป (Next Normal) เช่น Stay-at-home Economy วิธีการดำเนินชีวิตของผู้คนทั่วโลกเปลี่ยนไป "บ้าน" จึงไม่ได้เป็นแค่ "ที่อยู่อาศัย" แต่ยังกลายเป็นออฟฟิศ Touchless Society

มุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยเป็นสำคัญเทคโนโลยีจึงถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อ "ลดการสัมผัส" เป็นต้น

ด้านเทคโนโลยี

- **Technological** การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลกระทบกับอุตสาหกรรมยิ่งก้าวตามทันเทคโนโลยีได้มากเพียงใดก็ยิ่งมีโอกาสดูแลและสามารถไขว่คว้าความได้เปรียบมากขึ้นเท่านั้น การนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาประยุกต์ใช้ ปรับปรุงและสนับสนุนกระบวนการเพื่อให้เกิดการเติบโตในธุรกิจทั้งปัจจุบันและอนาคต เช่น นำเรื่อง Generative AI/Data fabric/Long Duration Storage เข้ามาช่วยในการทำงานพัฒนาการบริการจัดการข้อมูลภายใน จนไปถึงการพัฒนาการสื่อสารและให้บริการลูกค้า หรือนำเรื่อง CAV (Connected and Autonomous Vehicle) Technologies และ CCUS By Green Power มาประยุกต์ใช้กับการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพร้อมกับลดการปล่อยมลพิษ รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการจัดการกับ CO2 ด้วย การใช้ Carbon Measurement & Analytics เข้ามาช่วย เป็นต้น

ด้านสิ่งแวดล้อม

- **Climate Change** กิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ เช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเฉพาะก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลทำให้อุณหภูมิของผิวโลกเพิ่มสูงขึ้นราว 1.1 องศาเซลเซียสเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยระหว่าง ค.ศ. 1850 – 1900 ซึ่งเป็นระดับที่ไม่เคยพบมาก่อนส่งผลให้สภาพอากาศเกิดความแปรปรวนและมีแนวโน้มทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นระดับน้ำทะเลเพิ่มสูงขึ้นจากการละลายตัวของภูเขาน้ำแข็ง ความถี่ของภัยธรรมชาติไม่ว่าจะเป็น ภัยแล้งที่ยาวนาน พายุหิมะถล่ม วิกฤตน้ำท่วมฉับพลัน ไฟป่านอกจากนั้น จะเกิดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศมนุษย์จะอพยพย้ายถิ่นฐานมากยิ่งขึ้น
- **Resource Scarcity** ทรัพยากรธรรมชาติถือว่าเป็นรากฐานของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและมนุษย์ไม่ว่าจะเป็น ดิน น้ำ อากาศนำมาซึ่งอาหาร วัตถุดิบ และพลังงานการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและชุมชนเมือง (Demographic Shift & Urbanization) ส่งผลให้ความต้องการน้ำ อาหาร และพลังงาน เพิ่มขึ้น ในขณะที่ Supply มีไม่เพียงพอและมีอยู่อย่างจำกัด จึงทำให้ทรัพยากรธรรมชาติเกิดการขาดแคลนโดยภายในปี 2050 คาดการณ์ว่า ประชากรจะมีมากถึง 9.7 พันล้านคน ระบบการเกษตรของโลกจะไม่สามารถจัดหาอาหารและน้ำได้เพียงพอสำหรับทุกคนส่งผลให้ราคาสินค้าอุปโภคและบริโภคจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดดจนเกิดการชะลอตัวของอัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลก
- **Clean Energy** พลังงานที่เราใช้ในชีวิตประจำวันส่วนใหญ่ล้วนมาจากเชื้อเพลิงฟอสซิลทั้งสิ้น ซึ่งส่งผลต่อการเกิด Climate Change หรือส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ในปัจจุบันจึงมีผู้ให้ความสนใจกับพัฒนา และการใช้ พลังงานสะอาด หรือพลังงานทดแทน เช่น การใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ และพลังงานชีวภาพ เป็นต้น

ด้านกฎหมาย

- **พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561** ได้ประกาศใช้เมื่อ 28 ธันวาคม 2561 มีรายละเอียด 9 หมวด 1 บทเฉพาะกาล จำนวนมาตราทั้งสิ้น 106 มาตรา ซึ่งพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ.2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกฎหมายในการบูรณาการ การจัดสรรการใช้ การพัฒนา การบริหารจัดการ การบำรุงรักษา การฟื้นฟู และการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ สิทธิในน้ำ การอนุญาต การใช้น้ำ การเก็บค่าใช้จ่าย รวมทั้ง การบริหารจัดการในภาวน้ำแล้งและภาวน้ำท่วมให้เกิดความเป็นเอกภาพ โดย กปภ. ได้รับการจัดกลุ่มเป็นผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 จะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 เข้ามามีบททางโดยตรงกับการดำเนินงาน กปภ. ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่ในการให้บริการน้ำประปา โดย กปภ. ได้คำนึงถึงการใช้ตัวอย่างคุ้มค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำให้ทั่วถึงรวมถึงการคำนึงถึงการใช้น้ำอย่างยั่งยืน
- **พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562** เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป

โดย กปภ. จะนำข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของโอกาส และ อุปสรรค เพื่อกำหนดเป็นความท้าทายความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.10 ปัจจัยความยั่งยืน

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ประจำปี 2565 ผ่านระบบออนไลน์ และการกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมความยั่งยืน 4 ด้าน (4 Concern Sustainable Strategy) ที่ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ควบคู่ไปกับการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสมดุล ดังนี้

Corporate Concern

1. มุ่งเน้นการบริหารผลสัมฤทธิ์
2. รายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสเชื่อถือได้
3. กำกับดูแลกระบวนการทำงานตามหลักประสิทธิภาพความคุ้มค่า
4. มีระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่เหมาะสม

Environment Concern

5. แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ
6. สร้างภาคีเครือข่ายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนในพื้นที่
7. ปลุกฝังจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

Stakeholder Concern

8. ปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม
9. รับฟังเสียงและข้อเสนอแนะ
10. สร้างความผูกพันต่อองค์กร
11. สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
12. สื่อสารเสริมสร้างภาพลักษณ์
13. สร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

Social Concern

14. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อลูกค้าและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
16. เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนด้วยความสามารถพิเศษขององค์กร

(ที่มา : ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567))

2.11 สมรรถนะหลักขององค์กร

กปภ. ได้พิจารณาถึงสมรรถนะหลักขององค์กรตามการกำหนดสมรรถนะตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร พบว่า กปภ. มีสมรรถนะหลัก คือ “การดำเนินธุรกิจและการให้บริการด้านน้ำประปาที่มีคุณภาพ”

โดย กปภ. เห็นว่าเป็นประเด็นที่สำคัญเชิงบวก ในการสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดย กปภ.จะนำสมรรถนะหลักองค์กรไปกำหนดเป็นจุดแข็ง และโอกาส เพื่อกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป



2.12 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประเมินทรัพยากร (Resource) ที่จำเป็น จากการดำเนินโครงการและกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 สามารถประเมินความพร้อมของทรัพยากร ได้ดังนี้

➤ ด้านทรัพยากร (Resource)

● ด้านงบประมาณ

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้กำหนดเป็นประเด็นตามยุทธศาสตร์องค์กรและยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการยกระดับ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและใช้งบประมาณจากแหล่งเงินรายได้งบทำการของ กปภ. ที่เพียงพอพร้อมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โครงการ CSR โครงการพัฒนาบุคลากร โครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

● ด้านบุคลากร

ผู้บริหาร กปภ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการกำหนดนโยบายการสร้างสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ประกอบกับบุคลากรของ กปภ. ในแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีและใกล้ชิด กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดี กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจาก กปภ. เป็นหน่วยงานที่มีโครงข่ายการให้บริการครอบคลุม ภูมิภาค ทำให้บางครั้งการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบางโครงการจำเป็นต้องอาศัยการจ้างบุคลากร จากภายนอกองค์กรเข้าร่วมดำเนินการ ในปัจจุบัน กปภ. เริ่มตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการดำเนินการในรูปแบบคณะทำงาน

● ด้านระบบเทคโนโลยี

กปภ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรที่มีความรู้และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานของพนักงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในยุคบริการดิจิทัล แต่ กปภ. ยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

➤ ด้านขีดความสามารถ(Capacity)

จากการประเมินขีดความสามารถ (Capacity) จากการดำเนินโครงการและกิจกรรม การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 พบว่า พนักงาน กปภ. มีขีดความสามารถและ ทักษะที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับระบบประปาและการให้บริการ การพบปะ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การตอบสนองต่อหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของ กปภ. การสร้างร่วมมือกับคู่ความร่วมมือในประเด็นทางวิชาการด้านระบบประปา แต่ทั้งนี้ เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางประเด็นความต้องการจำเป็นต้องใช้ทักษะ ที่นอกเหนือจากเฉพาะด้านธุรกิจประปา รวมถึงบางประเด็นเป็นประเด็นใหม่ที่ภาครัฐให้ความสำคัญ จึงส่งผลให้

กปภ. จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือหรือต้องร่วมมือจากบุคลากรภายนอกองค์กรเข้าร่วมบริหารจัดการหรือเข้าร่วมในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจากการประเมินพบว่ายังมีทักษะขีดความสามารถที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เช่น ทักษะความรู้ด้านการกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทักษะด้านการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ทักษะความรู้ในการปลูกต้นไม้และปะการังตามโครงการ CSR ทักษะความรู้ด้านการจัดทำโครงสร้างองค์กรทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น (ที่มา : การสรุปผลลัพธ์ตามแนวทางปิดช่องว่างของทรัพยากร(Resource)และขีดความสามารถ (Capacity) ที่จำเป็นในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566)

ทั้งนี้ กปภ. จะนำข้อมูลเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์แนวทางความสามารถในการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 -2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567) รวมถึงวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของจุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อเพื่อกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.13 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

กปภ. ได้มีการทบทวนกรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance) ของ กปภ. ในปี 2566 และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. โดยกรอบการกำกับดูแลมีนโยบายและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อนำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

• นโยบาย

คณะกรรมการ กปภ. ควรกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กปภ. ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของทั้ง กปภ. และสังคมโดยรวมต่อไป

• แนวปฏิบัติที่ดี

กปภ. ควรยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแล 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3) ลูกค้า 4) คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ 5) คู่ความร่วมมือ 6) พนักงาน 7) ชุมชนและสังคม 8) คู่แข่ง และ 9) สื่อมวลชน อีกทั้งกำหนดให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานสากล อาทิ มาตรฐาน ISO 26000 มาตรฐานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AA1000) อย่างเป็นระบบ ดังนี้

1) คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ต้องส่งเสริมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการและเจตนารมณ์ของหลักปรัชญาสากลว่าด้วยหลักสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาของสหประชาชาติ และข้อตกลงระหว่างประเทศอื่นที่ประเทศไทยเป็นภาคีและไม่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมใดๆ ที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน

2) การจัดให้มีระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กรกลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่การพัฒนา กปภ. อย่างยั่งยืน

3) การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติตลอดจนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ด้าน CSR in Process และ CSR After Process รวมถึงแผนงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกสายงานหรือฝ่าย โดยกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมและการบริหารความเสี่ยงเพื่อยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

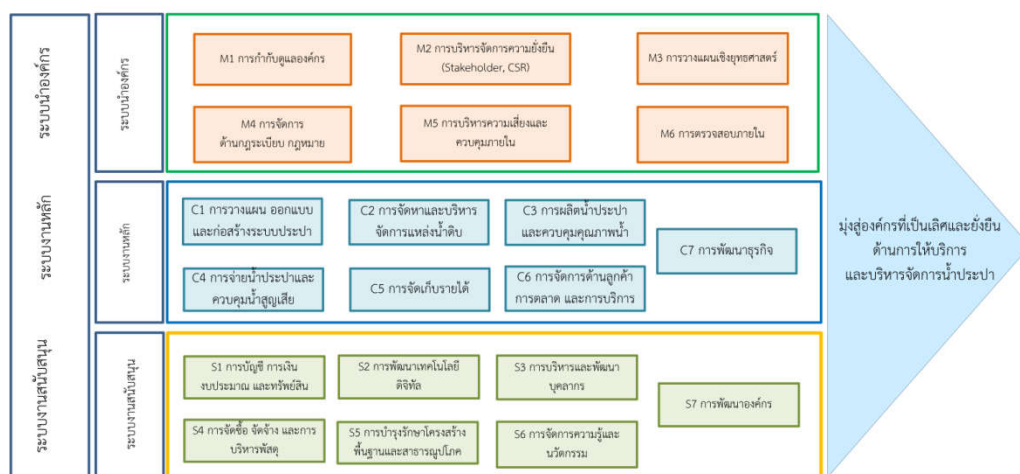
4) การติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงานกำกับดูแลและสาธารณชนอย่างครบถ้วนและเป็นระบบโดยมีความถี่อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

5) มีการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระบบ โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

(หมายเหตุ : ใช้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น)

2.14 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

กปภ. มีการทบทวนระบบงานและกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ กปภ. จำนวน 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบนำองค์กร ระบบงานหลัก ระบบงานสนับสนุน และกระบวนการที่สำคัญ 20 กระบวนการที่สำคัญ ดังนี้



ที่มา : ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญของ กปภ.

กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ กปภ. ประกอบด้วย

1. ระบบนำองค์กร ได้แก่

- กระบวนการกำกับดูแลองค์กร
- กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน (Stakeholder, CSR)
- กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- กระบวนการจัดการด้านกฎระเบียบ กฎหมาย
- กระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- กระบวนการตรวจสอบภายใน

2. ระบบงานหลัก ได้แก่ กระบวนการที่สำคัญของ กปภ. ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหลักของ กปภ. และเป็นกระบวนการที่ใช้สร้างผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วย

- กระบวนการวางแผน ออกแบบและก่อสร้างระบบประปา
- กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ
- กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ
- กระบวนการจ่ายน้ำประปาและควบคุมน้ำสูญเสีย
- กระบวนการจัดเก็บรายได้
- กระบวนการจัดการด้านลูกค้า การตลาดและการบริการ
- กระบวนการพัฒนารัฐกิจ

3. ระบบงานสนับสนุน ได้แก่ กระบวนการที่สำคัญในการสนับสนุนระบบงานหลัก ได้แก่

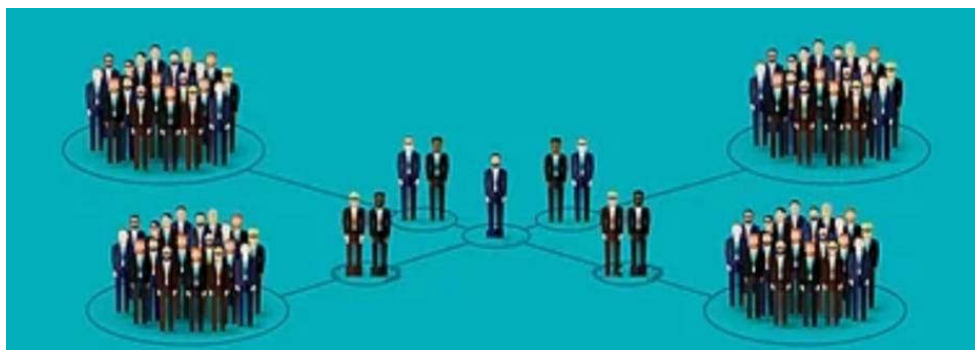
- กระบวนการบัญชี การเงิน งบประมาณและทรัพย์สิน
- กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
- กระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
- กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุ
- กระบวนการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค
- กระบวนการจัดการความรู้และนวัตกรรม
- กระบวนการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ สามารถระบุสายงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบงานและกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ กปภ. ได้ดังนี้

สายงาน/ฝ่าย	ระบบงาน	กระบวนการที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	● ระบบนำองค์กร	- กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ - กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน (Stakeholder, CSR) - กระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
	● ระบบงานหลัก	- กระบวนการพัฒนาธุรกิจ - กระบวนการจัดการด้านลูกค้า การตลาดและการบริการ - กระบวนการวางแผน ออกแบบและก่อสร้างระบบประปา
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	● ระบบนำองค์กร	กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน (Stakeholder, CSR)
	● ระบบงานหลัก	- กระบวนการวางแผนออกแบบและก่อสร้างระบบประปา - กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ - กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ
	● ระบบงานสนับสนุน	กระบวนการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	● ระบบนำองค์กร	กระบวนการจัดการด้านกฎระเบียบ กฎหมาย
	● ระบบงานหลัก	- กระบวนการวางแผน ออกแบบและก่อสร้างระบบประปา - กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ - กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ - กระบวนการจ่ายน้ำประปาและควบคุมน้ำสูญเสีย - กระบวนการจัดเก็บรายได้ - กระบวนการจัดการด้านลูกค้า การตลาดและการบริการ

สายงาน/ฝ่าย	ระบบงาน	กระบวนการที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ● กปภ.เขต 1 - 10	● ระบบงานสนับสนุน	● กระบวนการบัญชี การเงิน งบประมาณและทรัพย์สิน ● กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ● กระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ● กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ
รองผู้ว่าการ(การเงิน) ● ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ● ฝ่ายการเงินและบัญชี	● ระบบงานสนับสนุน	● กระบวนการบัญชีการเงินงบประมาณและทรัพย์สิน
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ● ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ● ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม ● ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ● ฝ่ายอำนวยการ ● ฝ่ายกฎหมาย	● ระบบงานหลัก	● กระบวนการจัดการด้านกฎระเบียบ กฎหมาย
	● ระบบงานสนับสนุน	● กระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ● กระบวนการจัดการความรู้และนวัตกรรม ● กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ● สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	● ระบบนำองค์กร	● กระบวนการกำกับดูแลองค์กร ● กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน (Stakeholder, CSR)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) ● สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก ● สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	● ระบบนำองค์กร	● กระบวนการตรวจสอบภายใน

สายงาน/ฝ่าย	ระบบงาน	กระบวนการที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) • สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	• ระบบงานหลัก	• กระบวนการจัดการด้านลูกค้า การตลาดและการบริการ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) • สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ • สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล	• ระบบงานสนับสนุน	• กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) • สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	• ระบบงานหลัก	• กระบวนการจ่ายน้ำประปาและควบคุมน้ำสูญเสีย



บทที่ 3

วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

3.1.1 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. มีการนำเอาข้อมูลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ผ่านการทบทวนและจัดทำผ่านการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 โดยมีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหน้าที่และกระบวนการทำงานที่สำคัญตาม Value Chain ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567) มากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ซึ่งสามารถสรุปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. จำนวน 9 กลุ่ม เป็นไปตาม 9 กลุ่มเดิม ที่ได้มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	หน่วยงานภายนอก : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ หน่วยงานภายใน : คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการ CG&CSR คณะอนุกรรมการความเสี่ยงและควบคุมภายใน คณะอนุกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ของ กปภ. คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ.
2. กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	หน่วยงานภายนอก : กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์กรปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรมอนามัย กรมศิลปากร หน่วยงานภายใน : หน่วยงานภายในของ กปภ. คณะกรรมการกำกับและดูแลระบบสารสนเทศ ของกปภ. (ITSC)
3. กลุ่มลูกค้า	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. ประเภทที่ 1 ประเภทที่อยู่อาศัย และอื่นๆ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงานของ กปภ. (10 สัญญา) ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. กลุ่มคู่ความร่วมมือ	องค์กรปกครองท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัทห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทยจำกัด) กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประปา นครหลวง
6. กลุ่มพนักงาน	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง
7. กลุ่มชุมชนและสังคม	ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ดำเนินโครงการ ของ กปภ.
8. กลุ่มคู่แข่ง	องค์กรปกครองท้องถิ่น
9. กลุ่มสื่อมวลชน	สำนักข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์

3.1.2 คำจำกัดความของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำจำกัดความ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแล	ภายนอก : หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจของรัฐบาล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานต้นสังกัด : กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานกำกับดูแล : สคร. สศช. สตง. ฯลฯ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ : กระทรวงการคลัง
	ภายใน : คณะกรรมการ กปภ. และอนุกรรมการที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายทิศทางการดำเนินงาน อนุมัติ และ กำกับดูแลการดำเนินงานตามภารกิจของ กปภ. ให้บรรลุเป้าหมาย	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร คณะอนุกรรมการกฎหมาย อุทธรณ์ ร้องทุกข์
2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ภายนอก : หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน องค์กรสามารถหาหรือ/ร่วมมือกันดำเนินการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ไม่ขัดขวางการดำเนินงานหรือผิดกฎระเบียบข้อบังคับ	กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมที่ดิน กรมป่าไม้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมเจ้าท่า ฯลฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำจำกัดความ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	ภายใน : ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร และหน่วยงานภายใน กปภ.ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องในการกิจการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความราบรื่นบรรลุผลลัพธ์ รวมถึงคณะทำงานฯ ต่างๆที่แต่งตั้งโดยผู้บริหารของ กปภ.	คณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการและคณะทำงานฯ (แต่งตั้งโดยผู้ว่าการ) หน่วยงานภายในของ กปภ. เช่น ฝ่ายแผนงานโครงการ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ฯลฯ
3. ลูกค้า	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. โดยมีความต้องการด้านคุณภาพและบริการจากองค์กร และองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามพันธกิจและมีรายได้จากการประกอบการตามภารกิจ	1) ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ 2) ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก 3) รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปา ให้กับ กปภ. รวมถึงการเป็นตัวแทนรับดำเนินการงานขององค์กร โดยมุ่งหวังการดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง และกฎระเบียบข้อบังคับ	หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ : กรมชลประทาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฯลฯ ภาคเอกชน : บริษัทผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปภ. บริษัทผู้จำหน่ายวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตของ กปภ. บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำประปาตามสัญญาของ กปภ. หน่วยรับชำระค่าน้ำประปา 7-11
5. คู่ความร่วมมือ	หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการศึกษาที่มีความร่วมมือด้านต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. การให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ กปภ. โดยมีข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน	สถาบันการศึกษา หน่วยงานความร่วมมือระหว่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาคเอกชน
6. พนักงาน	ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างในสังกัดหน่วยงานต่างๆ ของ กปภ. ทุกระดับที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และยังพึ่งพาองค์กรในด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงานสิทธิและสวัสดิการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต	ผู้ว่าการ ผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน ลูกจ้าง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำจำกัดความ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	สภาพแรงงาน เป็นตัวแทนของพนักงานในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน	
7. ชุมชนและสังคม	ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และส่งผลกระทบหรือได้รับผลกระทบ และส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของ กปภ.	ผู้นำชุมชน กลุ่มชนชั้นนำของชุมชน นักการเมืองท้องถิ่น พระสงฆ์ ครู อาจารย์
8. คู่แข่ง	องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกัน อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. สื่อมวลชน	กลุ่มบุคคลหรืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.	สื่อสังคมออนไลน์ องค์กรสื่อสารมวลชน ผู้มีอิทธิพลทางความคิด นักวิจารณ์ ฯลฯ

3.1.3 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรมาจัดลำดับความสำคัญโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากมิติด้านอิทธิพล กับ ผลกระทบ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กร และสามารถจัดลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปได้ดังนี้

อิทธิพล

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
4	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน
3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก
2	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่เกี่ยวข้อง/เกี่ยวข้องเพียงเล็กน้อยกับการดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กร

ผลกระทบ

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

สรุปคำจำกัดความการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับ ความสำคัญ	ความหมาย
สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับองค์กรได้อย่างชัดเจนในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน ส่งผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขและดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน
ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจหรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากองค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม
น้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน หน่วยงานสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
น้อยมาก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับเพียงเล็กน้อย จากการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงานเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์

โดยสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับความสำคัญ
1. หน่วยงานกำกับดูแล	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทาง และกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจ และลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทาง และกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจ และลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	สูง
3. ลูกค้า	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจมีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจมีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับความสำคัญ
5. คู่ความร่วมมือ	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจมีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
6. พนักงาน	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจมีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
7. ชุมชนและสังคม	(4) ระดับสูง มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทาง และกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(1) ระดับเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์	ปานกลาง
8. คู่แข่ง	(2) ระดับน้อย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร	(1) ระดับเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์	น้อยมาก
9. สื่อมวลชน	(1) ระดับเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรเพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์	(2) ระดับน้อย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร	น้อยมาก

ตารางสรุปการจัดอันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร	4	ชุมชนและสังคม		- หน่วยงานกำกับดูแล - หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	
	3		- ลูกค้า - คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ - พนักงาน		
	2	คู่แข่ง			
	1		สื่อมวลชน*		
		1	2	3	4
ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

*กลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงความสำคัญจากปีที่ผ่านมา

3.1.4 การระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. มีการนำข้อมูลที่สำคัญในการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาร่วมพิจารณาประกอบด้วย ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2566 - 2570 ประเด็นความต้องการจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าของ กปภ. ความต้องการของคณะกรรมการ กปภ. และคณะผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. มาพิจารณาระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรสามารถระบุประเด็นความต้องการทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	● ยุทธศาสตร์ของ กปภ. สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานกำกับ ● การดำเนินการตามนโยบาย ข้อเสนอ หลักเกณฑ์และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ● การรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา ● งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน เงินอุดหนุน) และ งบประมาณประจำปี (งบลงทุน งบทำการ) ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย กระทรวงมหาดไทย ● งบประมาณประจำปี ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ● คำขอตังงบประมาณรายจ่ายประจำปีเงินอุดหนุน (งบลงทุน) ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงานงบประมาณ ● การจัดส่งงบการเงินตาม พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 ครบถ้วนตามกำหนด ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯตามวิธีการ และขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาที่กำหนด (สคร. IRDP) ● การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กรพร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข • นำข้อมูลมาทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล โดยบูรณาการข้อมูล ยุทธศาสตร์องค์กร และทิศทางการดำเนินงานกับแผนแม่บทและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง • ความร่วมมือในการวิจัยและพัฒนา • ร่วมมือกับกรมอนามัยในการการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริงให้กับประชาชนขนาดเล็ก • การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จครบถ้วนตามกำหนด • การประสานงานการขออนุญาตและการดำเนินการวางท่อประปา • ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำและแผนงานด้านแหล่งน้ำ • การบริหารความเสี่ยงขององค์กรสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร และการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมาย • ความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและความชัดเจนของข้อมูลประกอบแผนงานโครงการ • ความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและความชัดเจนของข้อมูลประกอบการทำแผนธุรกิจที่ต้องการ • จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์เป้าหมาย EBITDA ให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด • จัดทำรายงานรายงานผลการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน กองบัญชี ให้ทันตามกำหนดเวลา • ดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายฯ ตามแผนงานฯ และตามวัตถุประสงค์โครงการ • มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน • การรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ • การรายงานข้อมูลโครงการทางด้านไอที ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เพื่อพิจารณา ชี้แนะ และอนุมัติ • ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
กลุ่มลูกค้า	• คุณภาพน้ำประปา • ปริมาณน้ำและแรงดัน • บริการหลังการขาย • กระบวนการให้บริการ • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	• การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาโครงการเอกชนร่วมลงทุน และให้ความร่วมมือในการหารือร่วมกัน • ดำเนินการก่อสร้างและส่งมอบงานโครงการฯ เมื่อแล้วเสร็จตามสัญญา • การจัดสรรปริมาณน้ำให้ตามที่ กปภ. ต้องการ • การดำเนินงานเป็นไปตามข้อหารือการดำเนินงานร่วมกัน • การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ ฯลฯ มีความโปร่งใสและมีมาตรฐาน • ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับหลักการของ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้าง
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	• การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านการควบคุมคุณภาพน้ำ • การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ • การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี
กลุ่มพนักงาน	• แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน • การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล • การดำเนินการตามกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร ของ กปภ.
กลุ่มชุมชนและสังคม	• การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม • การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม • การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
กลุ่มคู่แข่ง	• การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กลุ่มสื่อมวลชน	• การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้องรวดเร็ว

3.1.5 การจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรมาจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการคือ 1) ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) ความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำคัญมาก	โซน 2 ❖ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการให้ดำเนินการสร้างความพึงพอใจหรือ ลดข้อกังวลอย่างเร่งด่วน ❖ หน่วยงาน/องค์กรดำเนินการตามความเหมาะสมไม่เร่งด่วน แต่ต้องดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม	โซน 1 ❖ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการให้ หน่วยงาน/องค์กรดำเนินการอย่างเร่งด่วน ❖ หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากประเด็นความต้องการส่งผลต่อการบรรลุตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์องค์กร/แผนปฏิบัติการ
	สำคัญ	โซน 4 ❖ เป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กร ให้ความสำคัญน้อย และเป็นประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้อง/เกี่ยวข้อง เล็ก น้อย กับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร	โซน 3 ❖ เป็น ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญน้อยเป็นเพียงการเสนอแนะให้องค์กรดำเนินการ ❖ หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปรับปรุงตามประเด็นความต้องการ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร
		สำคัญ	สำคัญมาก
	สำคัญต่อองค์กร		

โดย กปภ. จะคัดเลือกดำเนินการในประเด็นความต้องการที่สำคัญมากต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญมากต่อองค์กร (โซน 1) และประเด็นความต้องการที่สำคัญมากต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำคัญต่อองค์กร (โซน 2) เพื่อดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ต่อไป

ในส่วนของประเด็นความต้องการที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญมากต่อองค์กร (โซน 3) และประเด็นความต้องการที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญต่อองค์กร (โซน 4) จะดำเนินงานตามรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ตามภารกิจของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ทั้งนี้ สามารถจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ดังนี้

สรุปการจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำคัญ มาก	โซน 2	โซน1
	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ ลูกค้า ● ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ● การดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับหลักการของ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้าง คู่ความร่วมมือ ● การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านการควบคุมคุณภาพน้ำ ● การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี พนักงาน ● แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน ชุมชนและสังคม ● การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ คู่แข่ง ● การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	หน่วยงานกำกับดูแล ● งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน เงินอุดหนุน) และงบประมาณประจำปี (งบลงทุน งบทำการ) ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายกระทรวงมหาดไทย ● งบประมาณประจำปี ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ● คำขอตีงบประมาณรายจ่ายประจำปีเงินอุดหนุน (งบลงทุน) ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงบประมาณ ● การจัดส่งงบการเงินตาม พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 ครบถ้วนตามกำหนด หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ● ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำและแผนงานด้านแหล่งน้ำ ● การประสานงานการขออนุญาตและการดำเนินการวางท่อประปา ● การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กรพร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ลูกค้า ● คุณภาพน้ำประปา ● ปริมาณน้ำและแรงดัน ● บริการหลังการขาย ● กระบวนการให้บริการ ชุมชนและสังคม ● การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม

สำคัญ	โซน 4 สื่อมวลชน ● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยรวดเร็ว	โซน 3 หน่วยงานกำกับดูแล ● การตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯตามวิธีการ และขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาที่กำหนด ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ● นำข้อมูลมาทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล โดยบูรณาการข้อมูล ยุทธศาสตร์องค์กร และทิศทางการดำเนินงานกับแผนแม่บทและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ● ความร่วมมือในการวิจัยและพัฒนา ● ร่วมมือกับกรมอนามัยในการการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริงให้กับประชาชนขนาดเล็ก ● การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จครบถ้วนตามกำหนด ● การบริหารความเสี่ยงขององค์กรสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร และการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมาย ● ความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและความชัดเจนของข้อมูล ประกอบแผนงานโครงการ ● ความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและความชัดเจนของข้อมูล ประกอบการทำแผนธุรกิจที่ต้องการ ● จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์เป้าหมาย EBITDA ให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ ● การจัดสรรปริมาณน้ำให้ตามที่ กปภ. ต้องการ ● การดำเนินงานเป็นไปตามข้อหารือการดำเนินงานร่วมกัน ● การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน คู่ความร่วมมือ ● การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ พนักงาน ● การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ● การดำเนินการตามกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร ของ กปภ.
	สำคัญ	สำคัญมาก

ทั้งนี้ สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการที่สำคัญที่จะดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์และแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	● งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน เงินอุดหนุน) และงบประมาณประจำปี (งบลงทุน งบทำการ) ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายกระทรวงมหาดไทย ● งบประมาณประจำปี ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ● ค่าขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีเงินอุดหนุน (งบลงทุน) ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงบประมาณ ● การจัดส่งงบการเงินตาม พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 ครบถ้วนตามกำหนด ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	● การประสานงานการขออนุญาตและการดำเนินการวางท่อประปา ● มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน
กลุ่มลูกค้า	● คุณภาพน้ำประปา ● ปริมาณน้ำและแรงดัน ● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	● การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	● การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี ● การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านระบบประปา ● การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
กลุ่มพนักงาน	● แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน
กลุ่มชุมชนและสังคม	● การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม ● การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
กลุ่มคู่แข่ง	● การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กลุ่มสื่อมวลชน	● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว

ตารางแสดงความเชื่อมโยงของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญกับปัจจัยการพัฒนายั่งยืนของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ	ประเด็นความยั่งยืนของ กปภ.
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล	● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบายและการบริหารจัดการน้ำ	● กำกับดูแลกระบวนการทำงานตามหลักประสิทธิภาพความคุ้มค่า ● สร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ● แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ● ปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	● การประสานงานการขออนุญาตและการดำเนินการวางท่อประปา ● มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน	● มุ่งเน้นการบริหารผลสัมฤทธิ์ ● กำกับดูแลกระบวนการทำงานตามหลักประสิทธิภาพความคุ้มค่า
กลุ่มลูกค้า	● คุณภาพน้ำประปา ● ปริมาณน้ำและแรงดัน ● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	● รับฟังเสียงและข้อเสนอแนะ ● สร้างความผูกพันต่อองค์กร ● สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	● การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน	● สร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	● การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี ● การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านระบบประปา ● การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	● สร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
กลุ่มพนักงาน	● แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน	● บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อลูกค้าและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ● สร้างความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ	ประเด็นความยั่งยืนของ กปภ.
กลุ่มชุมชนและสังคม	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	- รับฟังเสียงและข้อเสนอแนะ - ปลูกฝังจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
กลุ่มสื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว	สื่อสารเสริมสร้างภาพลักษณ์
กลุ่มคู่แข่ง	การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

3.2 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย และความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ทบทวน พ.ศ.2567) และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	ขอบเขต
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ	- การปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - พัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการตามนโยบาย ข้อสั่งการ และกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	การบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
กลุ่มลูกค้า	เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของลูกค้า	การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่ลูกค้า
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	การปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญากับคู่ค้า/ผู้ส่งมอบตามที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	ขอบเขต
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของกลุ่มความร่วมมือ	การสร้างความร่วมมือทางวิชาการและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจกับคู่ความร่วมมือ
กลุ่มพนักงาน	เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของพนักงาน	การพัฒนาบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มชุมชนและสังคม	เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของชุมชนและสังคม	การดำเนินงานไม่กระทบชุมชนร่วมพัฒนาชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มคู่แข่ง	เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้กับคู่แข่ง	การดำเนินธุรกิจของ กปภ. ที่เป็นธรรมกับคู่แข่ง
กลุ่มสื่อมวลชน	เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้กับสื่อมวลชน	การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจของ กปภ. แก่สื่อมวลชน

3.3 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้กำหนดระดับความสำคัญของประเด็นความต้องการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการต่อองค์กร ได้ดังนี้

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
2	ต้องการให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน ส่งผลต่อการร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ
1	เป็นข้อเสนอแนะ ไม่เร่งด่วน ไม่กระทบต่อการร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ

ต่อองค์กรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2	2	สำคัญมาก	4
1	1	สำคัญ	2
	1		2

สำคัญต่อองค์กร

กปภ. ได้กำหนดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์เหมาะสมสอดคล้องกับระดับ (Level) ที่คาดหวัง เพื่อใช้ในการถ่ายทอดสู่ระดับสายงานนำไปเป็นรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานอย่างเหมาะสม ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
- กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล - หน่วยงาน เกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	ระดับสูง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสีย มีความสำคัญในระดับสูง และกปภ. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสูง กปภ. ควรจัดการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทัศนคติและสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม พร้อม เสริม สร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	การมีส่วนร่วม (Involve)	- มีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ กำกับดูแล กำหนดกลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานขององค์กร - มีส่วนร่วมปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
- ลูกค้า - คู่ค้า/คู่ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ - พนักงาน - ชุมชนและสังคม	ระดับปานกลาง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียอาจมีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. และกปภ. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้จึงควรได้รับการสื่อสารและจัดกิจกรรมตอบสนอง เพื่อสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการและลดข้อกังวล	เพื่อจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ให้คำปรึกษา (Consult) ปฏิบัติตามสัญญา (Transact) แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	-การสำรวจ/สอบถาม -การจัดประชุมสัมมนา/อบรม -การรับฟังความคิดเห็น -เปิดโอกาสศึกษาดูงาน -การดำเนินงานร่วมกันตามสัญญากับคู่ความร่วมมือ และคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ -การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ
- คู่แข่ง - สื่อมวลชน	ระดับน้อย/น้อยมาก เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญเพียงระดับเล็กน้อย และกปภ. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย กปภ. ควรสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอ	เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สนับสนุน (Advocate) เฝ้าระวัง (Monitor) ดำเนินการตามปกติ (Remain assive)	-การมีส่วนร่วมพร้อมให้การสนับสนุน -ตรวจสอบ ติดตามความสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ -จดหมาย สื่อต่างๆ เว็บไซต์

บทที่ 4

การวิเคราะห์องค์การด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ใช้เครื่องมือ 7 S Model ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน 7 ด้าน ขององค์กร ประกอบด้วย 1) ด้านกลยุทธ์ 2) ด้านโครงสร้าง 3) ด้านระบบบริหารจัดการ 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านทักษะ 6) ด้านรูปแบบการดำเนินงาน 7) ด้านค่านิยม สามารถสรุปได้ดังนี้

7 S Model	จุดแข็ง	จุดอ่อน
Strategy	- กปภ.มีการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - มีงบประมาณที่สนับสนุนการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายยังไม่เป็นระบบ
Structure	-	ภารกิจและโครงข่ายให้บริการของ กปภ. ครอบคลุมทั่วประเทศ มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มส่งผลต่อการบริหารจัดการ
System	มีโครงสร้างพื้นฐาน ICT ที่มีเสถียรภาพและพร้อมใช้งาน มีความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับระบบงานหลัก ส่วนกลางของ กปภ.	-
Staff	พนักงานมีความผูกพัน และพึงพอใจต่อองค์กร	-
Skill	บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจน้ำประปา	- ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สายงาน ฝ่าย/สำนักมีความเข้าใจในการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เพียงพอ
Style	มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	-
Share values	คุณภาพน้ำประปาได้มาตรฐาน	-
	เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ	-

4.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญประเด็นของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กรมาทำการวิเคราะห์ กปภ. ใช้เครื่องมือ PESTEL Analysis ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนอก 6 มิติ ประกอบด้วย 1) นโยบาย 2) เศรษฐกิจ 3) สังคม 4) เทคโนโลยี 5) สภาพแวดล้อม 6) กฎระเบียบ เพื่อกำหนด โอกาสและอุปสรรคในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสรุปได้ ดังนี้

PESTEL Analysis	โอกาส	อุปสรรค
Political	● ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้าน มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง การดำเนินงาน ● ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน ● การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการ ลงทุนร่วมกับภาคเอกชน และส่งเสริม ให้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ ● หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมี ความต้องการในการสร้างความร่วมมือ ร่วมกับกปภ.	● หน่วยงานกำกับดูแลมีการกำหนด นโยบายและการกำกับ ติดตาม การดำเนินงานของ รัฐวิสาหกิจ อย่างเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการ ตอบสนองที่ทันทั่วทั้ง
Economic	-	● สภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายของ องค์กรทำให้จำเป็นต้องพึ่งพางบอุดหนุน จากภาครัฐ
Social	● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการ อย่างต่อเนื่อง	● สื่อมวลชนและสังคมออนไลน์มีผลต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร
Technology	● เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถ นำมาใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนา องค์กรในอีกหลายด้าน	-
Environment	-	● การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจำเป็นต้อง สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการหาแหล่งน้ำดิบ
Legal	-	● กฎหมาย กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการ ดำเนินงาน ของ กปภ. รวมถึงการดำเนินงาน ในพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานอื่น

4.1.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรมากำหนด จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กร ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเครื่องมือ SWOT Analysis ดังนี้

จุดแข็ง	Evidence-Based
S1 : พนักงานมีความผูกพัน และ ความพึงพอใจต่อองค์กร	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 เรื่อง ผลคะแนนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร อยู่ระดับมากที่สุด (คะแนนความผูกพัน กปภ. =4.38/5 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ =4.34/5 คะแนน)
S2 : มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (กปภ. =3.935/5คะแนน อปท. =3.890/5คะแนน กฟภ.=3.682/5 คะแนน)
S3 : บุคลากรที่มีความรู้ในการ ดำเนินธุรกิจน้ำประปามี ความพร้อมในการตอบสนอง ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความชำนาญในการวิเคราะห์ และจัดการคุณภาพน้ำ (กปภ. =4.076/5 คะแนน อปท. =3.703/5 คะแนน) - ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในระบบประปา (กปภ. =4.096/5 คะแนน อปท. =3.697/5 คะแนน)
S4 : มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อม ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านน้ำประปาในระดับต้นๆของ ประเทศได้รับรางวัลจากภาครัฐหลายรางวัล เช่น รางวัลรัฐวิสาหกิจ ดีเด่น ปี 2565 รางวัลโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน (ITA) ระดับ AA ฯลฯ
S5 : ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการ บริหาร จัด การ และ ส ร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีการทบทวนนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ลูกค้าของ กปภ. - มีการจัดทำแผนและติดตามผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างสม่ำเสมอ
S6 : มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่ เพียงพอต่อการสนับสนุนการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	Primary Data Center และ Disaster Recovery Site สำหรับ ระบบ SAP ERP และ ระบบ CIS, Primary Data Center รองรับ ระบบอื่น ๆ (Virtual Machines) มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึง ทุก กปภ. เขต และ กปภ.สาขา

จุดอ่อน	Evidence-Based
W1 : กระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ยังไม่เป็นระบบ	จากผลการประเมิน ด้าน 4 Module : 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่มีมีการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย การจัดทำ Stakeholder Profile ระดับสายงาน/ฝ่าย การจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์แต่ละสายงาน/ฝ่าย การสื่อสารและถ่ายทอดการดำเนินงาน
W2 : ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จากผลการประเมิน ด้าน 4 Module : 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผลการดำเนินงานยังไม่ไต่ระดับถึงเกณฑ์ 4-5 (วัดผลการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรม)
W3 : ภารกิจและโครงข่ายให้บริการของ กปภ. ครอบคลุมทั่วประเทศ มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. จำนวน 9 กลุ่ม จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
โอกาส	Evidence-Based
O1 : ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	- คู่มือการประเมินผลระบบ SE-AM - การสัมมนาชี้แจงผลการประเมินรัฐวิสาหกิจ ปี 2565
O2 : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการอย่างต่อเนื่อง	- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า - ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน
O3 : หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับกปภ.	จำนวน MOU ความร่วมมือของ กปภ. ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ
O4 : ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน	คู่มือการประเมินผลระบบ SE-AM (การเพิ่มเติมสารสนเทศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน) ประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
O5 : การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน และส่งเสริมให้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้	นโยบายการการพัฒนาวิสาหกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน กล่าวถึงการร่วมลงทุนกับเอกชน และการขับเคลื่อนธุรกิจโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี

โอกาส	Evidence-Based
O6 : เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และพัฒนาองค์กรในอีกหลายด้าน	● เทคโนโลยีที่มีศักยภาพ ที่น่าจะนำมาใช้พัฒนาธุรกิจขององค์กร ได้อีกจำนวนมาก เช่น AI, Big Data, Cloud Computing, Data Analytics (Descriptive, Diagnosis, Predictive, Prescriptive), Identity and Access Management ฯลฯ
อุปสรรค	Evidence-Based
T1 : หน่วยงานกำกับดูแลมีการกำหนด นโยบายและการ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ อย่างเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อ การตอบสนองที่ทันท่วงที	● ความคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ.และผู้บริหารระดับสูง ● บันทึกข้อตกลงตัวชี้วัดของ สคร.
T2 : กฎหมาย กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อ การดำเนินงาน ของ กปภ.รวมถึง การดำเนินงานในพื้นที่รับผิดชอบ ของหน่วยงานอื่น	● หน่วยงานภายนอกไม่อนุญาตให้ดำเนินงานและให้ปรับแก้ไข (แผนบริหารความเสี่ยงปี 2565) ● พ.ร.บ. กปภ. ไม่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในสถานการณ์ ปัจจุบัน ● พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำ (การเรียกเก็บค่าน้ำดิบจากหน่วยงานที่ได้รับการ จัดสรร) ● การเรียกเก็บ ค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (ค่าเช่า ค่าขอใช้พื้นที่)
T3 : การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการหา แหล่งน้ำดิบ	● ข้อมูลปรากฏการณ์ เอลนีโญ และลานีญา ● มีรายงานพื้นที่เสี่ยงภัยแล้งทุกปี โดย ปี 2565 - 2566 คาดการณ์ว่า จะมีพื้นที่เสี่ยงภัยแล้งจำนวน 14 จังหวัด
T4 : สภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุน ค่าใช้จ่าย ของ องค์กร ทำให้ จำเป็นต้องพึ่งพางบอุดหนุนจาก ภาครัฐ	● ค่าใช้จ่ายรวมต่อปริมาณน้ำจำหน่าย (บาท/ลบ.ม.) ปี 2560 =18.60 ปี 2561 =17.54 ปี 2562 =18.44 ปี 2563 =18.66 ปี 2564 =19.23 และปี 2565 =19.47
T5 : สื่อมวลชนและสังคมออนไลน์มี ผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	● ข่าวสาร คุณภาพน้ำประปา และ การแจ้งราคาค่าน้ำที่ผิดพลาด ที่ส่งผลกระทบต่อ กปภ. ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกปภ.

ตารางการวิเคราะห์ TOWS Matrix

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง S1 : พนักงานมีความผูกพัน และพึงพอใจต่อองค์กร S2 : มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า S3 : บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจ นำประปามีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S4 : มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S5 : ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S6 : มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการสร้างสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดอ่อน W1 : กระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายยังไม่เป็นระบบ W2 : ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงและกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย W3 : ภารกิจและโครงข่ายให้บริการของ กปภ. ครอบคลุมทั่วประเทศ มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มส่งผลต่อการบริหารจัดการ
โอกาส	จุดแข็ง SA1 : การให้ความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S5 + O1 + O4) SA2 : องค์กรได้รับการยอมรับและนำเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจนำประปา (S5 + O3) SA3 : บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านระบบประปาและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (S3 + S4 + O2) SA4 : การมีเทคโนโลยีพร้อมรองรับการดำเนินงานขององค์กร (S6+O5+O6)	จุดอ่อน SC1 : การพัฒนาระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W1+W3+O1+O2) SC2 : การจัดการความรู้และนวัตกรรมสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W1+W3+O1+O2) SC3 : การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W1+W3+O5+O6)
อุปสรรค	จุดอ่อน SC4 : สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ) (S1+S4+S6+T1+T2+T3+T4) SC5 : สร้างกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลและสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชนและสังคม) (S1+S2+S3+ S4+ S5 + S6+ T2+T3) SC6 : สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อสื่อมวลชนและคู่แข่ง (S6+ T2+T5)	

4.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปกภ. ได้นำผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยเครื่องมือ TOWS Matrix นำมากำหนดกลุ่มความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนงานต่อไป โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์(Strategic Challenge)

- SC1 : การพัฒนาระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC2 : การจัดการความรู้และนวัตกรรมสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC3 : การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC4 : สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ)
- SC5 : สร้างกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลและสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชนและสังคม)
- SC6 : สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อสื่อมวลชนและคู่แข่ง

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

- SA1 : การให้ความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SA2 : องค์กรได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจน้ำประปา
- SA3 : บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านระบบประปาและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- SA4 : การมีเทคโนโลยีพร้อมรองรับการดำเนินงานขององค์กร

Stakeholder Analysis



บทที่ 5

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)

5.1 แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO1 : พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

เป้าประสงค์ที่ 1 : มีแนวทางที่เป็นระบบสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการ

กลยุทธ์ที่ 1 : บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

แผนงาน : บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ดำเนินการปี 2567– 2568)

หน่วยงานรับผิดชอบ : ทุกสายงาน/ฝ่าย

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม Value chain ของสายงาน/ฝ่าย
ระดับ 2	มีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย
ระดับ 3	มีการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของสายงาน/ฝ่าย
ระดับ 4	มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับที่คาดหวังการตอบสนองความต้องการ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์และการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน
ระดับ 5	มีการนำเสนอต่อผู้ว่าการให้ความเห็นชอบ



กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 แผนงาน : สื่อสาร ถ่ายทอด และรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ดำเนินการปี 2567-2568)
 หน่วยงานรับผิดชอบ : คณะทำงาน Enabler ด้าน 4 สสส.

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	-
ระดับ 2	มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขต การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับ 3	มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน กปภ. ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขต การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับ 4	มีการสื่อสารผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน และ เว็บไซต์ กปภ.
ระดับ 5	มีการสำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ภาพรวม

เป้าประสงค์ที่ 2 : มีนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 กลยุทธ์ที่ 3 : ต่อยอดองค์ความรู้สู่นวัตกรรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 แผนงาน : พัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : จำนวนนวัตกรรม 2 นวัตกรรม (ปี 2570)
 หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝพน.คณะทำงาน Enablerด้าน 4

เป้าประสงค์ที่ 3 : มีระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 กลยุทธ์ที่ 4 : พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับกระบวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 แผนงาน : พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ
 (ดำเนินการปี 2570)
 หน่วยงานรับผิดชอบ : ผชด.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ที่ 1 : ผู้บริหารและบุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการและ
สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : พัฒนาศักยภาพรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ดำเนินการปี 2567)

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝพน. ฝปอ.

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 สายงาน
ระดับ 2	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 สายงาน
ระดับ 3	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 สายงาน
ระดับ 4	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 สายงาน
ระดับ 5	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน

เป้าประสงค์ที่ 2 : กระบวนการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการปรับปรุงครอบคลุมทุกเกณฑ์
ประเมินผล

กลยุทธ์ที่ 2 : เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : จัดการความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ดำเนินการปี 2568 - 2569)

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝพน. คณะทำงาน Enabler ด้าน 4 ทุกสายงาน/ฝ่าย



คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ปี 2568

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับ 2	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ด้านการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร
ระดับ 3	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ด้านการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย
ระดับ 4	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ด้านการจัดลำดับความสำคัญประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร
ระดับ 5	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ด้านการจัดลำดับความสำคัญประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ปี 2569

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับ 2	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์
ระดับ 3	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์
ระดับ 4	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารความเสี่ยงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระดับ 5	มีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO3 : ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

แผนงาน : สร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและข้อสั่งการ

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝผค. ฝปอ. ฝยพ. สสล. ฝทท. ฝคก. ฝกภ. ฝ.1-10 สกย. สดพ. สปท.

แผนงาน : สร้างการมีส่วนร่วมและบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝทท. ฝคก. ฝกภ. ฝ.1-10 ฝผค. ฝวป.

กลยุทธ์ที่ 2 : จัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการ/ข้อกังวลของลูกค้า

หน่วยงานรับผิดชอบ : สสล. ฝกภ. ฝ.1-10

แผนงาน : สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและลดข้อกังวลของคู่ค้า/คู่ส่งมอบ

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝกภ. ฝ.1-10

แผนงาน : ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

หน่วยงานรับผิดชอบ : สดพ. สปท. ฝกภ. ฝ.1-10

แผนงาน : สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝกพ. ฝปท.

แผนงาน : สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจและมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝกภ. ฝ.1-10 ฝผค. สสล.

กลยุทธ์ที่ 3 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจต่อสื่อมวลชน

หน่วยงานรับผิดชอบ : สสล. ฝกภ. ฝ.1-10

แผนงาน : สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจต่อคู่แข่ง

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝกภ. ฝ.1-10

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กภ. (ดำเนินการ ปี 2567-2570)

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ปี	ค่าเป้าหมาย ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กภ.
2567	ผลประเมินความพึงพอใจ แต่ละกลุ่ม 4.50 คะแนน
2568	ผลประเมินความพึงพอใจ แต่ละกลุ่ม 4.50 คะแนน
2569	ผลประเมินความพึงพอใจ แต่ละกลุ่ม 4.50 คะแนน
2570	ผลประเมินความพึงพอใจ แต่ละกลุ่ม 4.50 คะแนน

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.2566– 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย				แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
					2567	2568	2569	2570		
SO1 : พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ	1. มีแนวทางที่เป็นระบบสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร	S1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการ	1.บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	5	5			1. บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุกสายงาน/ฝ่าย
			2. สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	5	5			2. สื่อสาร ถ่ายทอดและรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-คณะทำงาน Enabler ด้าน 4 -สสส.
	2. มีนวัตกรรมด้านบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		3. ต่อยอดองค์ความรู้สู่นวัตกรรมด้านบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนนวัตกรรม				2 นวัตกรรม	3. พัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ฝพน. -คณะทำงาน Enabler ด้าน 4
	3. มีระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		4. พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับกระบวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				1 ระบบ	4. พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ผชด.

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย				แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
					2567	2568	2569	2570		
SO2 : พัฒนาการ เรียนรู้ของบุคลากร รองรับการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1.ผู้ บริ หาร และ บุคลากรทุกสายงาน มีความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารจัดการ และสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S2 พัฒนาการเรียนรู้ ของบุคลากรรองรับ การบริหารจัดการผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	1. พัฒนาบุคลากร รองรับการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	5				1. สร้างความรู้ด้านการ บริหารจัดการและสร้าง ความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียแก่บุคลากร	-ฝพน. -ฝปอ.
	2. กระ บวน การ บริหารจัดการด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับการปรับปรุง ครอบคลุมทุกเกณฑ์ ประเมินผล		2. เรียนรู้และปรับ กระบวนการบริหาร จัดการ และ สร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน		5	5		2. จัดการความรู้เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการ บริหารจัดการและสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ฝพน. -คณะทำงาน Enabler ด้าน 4 -ทุกสายงาน/ฝ่าย

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย				แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
					2567	2568	2569	2570		
SO3 : ยกระดับการ ดำเนินการด้าน ความรับผิดชอบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามเป้าหมาย	S3 : ยกระดับการ สร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ส ร ้าง ก าร มี ส ่วน ร ่วม พ ร ้อม เสริมสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ	ผลสำรวจความ พึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อ กปภ.	4.5	4.5	4.5	4.5	1. สร้างการมีส่วนร่วมกับ หน่วยงานกำกับดูแลเพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานให้ บรรลุเป้าหมายตาม นโยบายและข้อสั่งการ	ผผค. ผปอ. ผยพ. ผทน. ผคภ. กปภ.ข.1-10 สภย.
									2. สร้างการมีส่วนร่วม และบูรณาการการทำงาน ร่วมกันกับหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ผทน. ผคภ. กปภ.ข.1-10 ผผค.
			2. จัดกิจกรรมสร้าง ความพึงพอใจและ ตอบสนองต่อความ ต้องการ/ข้อกังวลของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำรวจความ พึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ต่อ กปภ.	4.5	4.5	4.5	4.5	3. ส ร ้าง กิ จ ก ร ร ม ตอบสนองความพึงพอใจ และต่อความต้องการ/ ข้อกังวลของลูกค้า	สสส. กปภ.ข.1-10
									4. สร้างความเข้าใจใน การดำเนินงานร่วมกัน และลดข้อกังวลของลูกค้า/ คู่สมทบ	กปภ.ข.1-10 ผอก.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย				แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
					2567	2568	2569	2570		
SO3 : ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย	S3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							5. ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานคู่ความร่วมมือ	สดพ.
									6.สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน	ฝภพ. ฝบท.
									7.สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจและมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	กปภ.ข. 1-10 ฝผค.
			3. สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.	4.5	4.5	4.5	4.5	8. สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจต่อสื่อมวลชน	สสส.
									9. สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจต่อคู่แข่ง	กปภ.ข.1-10

5.2 Stakeholder Management Roadmap 2566 – 2570 (ทบทวน พ.ศ.2567)

เป็นองค์การภาครัฐที่ให้บริการน้ำประปาที่มีระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

ระยะที่ 1 ปี 2566 – 2567

พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

Key goal :

- การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการปรับปรุงส่งผลต่อคะแนนประเมินผลEnablerที่เพิ่มขึ้น(ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- ผู้บริหารและบุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย 4.50 คะแนน (ปี 2567)

Tactic :

- บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย
- สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ
- จัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตอบสนองความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย
- สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระยะที่ 2 ปี 2568 – 2569

พัฒนาการจัดการความรู้ด้านกระบวนการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีทั่วทั้งองค์กร

Key goal :

- การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการปรับปรุงส่งผลต่อคะแนนประเมินผลEnablerที่เพิ่มขึ้น(ด้านการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- กระบวนการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการปรับปรุงครอบคลุมทุกเกณฑ์ประเมินผล
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย 4.50 คะแนน (ปี 2569)

Tactic :

- เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ
- จัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย
- สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระยะที่ 3 ปี 2570

ยกระดับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

Key goal :

- การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการปรับปรุงส่งผลต่อคะแนนประเมินผลEnablerที่เพิ่มขึ้น(ด้านการพัฒนานวัตกรรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเทคโนโลยีดิจิทัล)
- มีนวัตกรรมด้านบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีระบบดิจิทัลรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีหน่วยงานหลักรับผิดชอบด้านการบริหารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมาย 4.50 คะแนน(ปี2570)

Tactic :

- ต่อยอดองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมด้านบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับกระบวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สร้างการมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ
- จัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย
- สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.3 ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ทบทวน พ.ศ.2567) กับกระบวนการที่สำคัญ การกำกับกิจการที่ดี
แผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S1 : พัฒนาระบบ การบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบตาม มาตรฐานที่เป็น ที่ยอมรับ	1. บริหารกระบวนการ จัดการข้อมูล และ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	2. สื่อสาร ถ่ายทอด และรับฟังความคิดเห็น กับการดำเนินงานด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	3. พัฒนานวัตกรรม การบริหารจัดการและ สร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหาร และพัฒนาทรัพยากร บุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ด้านการ จัดการความรู้ และ นวัตกรรม พ.ศ.2566- 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การจัดการความรู้และนวัตกรรม
	4. พัฒนาระบบดิจิทัล รองรับการจัดเก็บ ข้อมูลการดำเนินงาน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหาร จัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	แผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นความเชื่อมโยง
S2 : พัฒนาการเรียนรู้ ของบุคลากรรองรับ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและ สร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ บุคลากร	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหาร และพัฒนาทรัพยากร บุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากร บุคคล พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	● การพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากร
	2. จัดการความรู้เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการ บริหารจัดการและ สร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหาร และพัฒนาทรัพยากร บุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ด้านการ จัดการความรู้และ นวัตกรรม พ.ศ. 2566- 2570 ของ กปภ.(ทบทวน พ.ศ. 2567)	● การจัดการความรู้
				ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	● การปรับปรุงกระบวนการ ที่สำคัญ

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นความเชื่อมโยง
S3 : ยกระดับการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	1. สร้างการมีส่วนร่วม กับหน่วยงานกำกับ ดูแลเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายตามนโยบาย และข้อสั่งการ	ระบบนำองค์กร กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ ระบบงานสนับสนุน - กระบวนการวางแผน ออกแบบ และก่อสร้าง ระบบประปา - กระบวนการบัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การยกระดับผลประกอบการ ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา
				แผนแม่บทระยะยาวการ กำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อ การพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การกำกับดูแลกิจการที่ดีและ ธรรมาภิบาล
	2.สร้างการมีส่วนร่วม และบูรณาการการ ทำงานร่วมกันกับ หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	ระบบงานหลัก - กระบวนการจัดหา และบริหารจัดการแหล่ง น้ำดิบ - กระบวนการผลิต น้ำประปาและควบคุม คุณภาพน้ำ - กระบวนการจ่ายน้ำ ประปาและติดตั้งวางท่อ ระบบงานสนับสนุน -กระบวนการวางแผน ออกแบบ และก่อสร้าง ระบบประปา	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นความเชื่อมโยง
S3 : ยกระดับการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. สร้างกิจกรรม ตอบสนองความ พึงพอใจและความ ต้องการ/ข้อกังวลของ ลูกค้า	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและ ตลาด ปี 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	การจัดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าด้าน คุณภาพและบริการ
	4. สร้างความเข้าใจใน การดำเนินงานร่วมกัน และลดข้อกังวลของ ลูกค้า/คู่ส่งมอบ	ระบบงานหลัก - กระบวนการจัดหา และบริหารจัดการ แหล่งน้ำดิบ - กระบวนการผลิต น้ำประปาและควบคุม คุณภาพน้ำ - กระบวนการจ่าย น้ำประปาและติดตั้งวาง ท่อประปา ระบบงานสนับสนุน - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	- การขยายพื้นที่ให้บริการ - การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย - การจัดการแหล่งน้ำดิบ
	5. ส่งเสริมและ สนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ หน่วยงานคู่ความร่วมมือ	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	- การขยายพื้นที่ให้บริการ - การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย - การจัดการแหล่งน้ำดิบ

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นความเชื่อมโยง
S3 : ยกระดับการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6. สร้างกิจกรรม ตอบสนองความ พึงพอใจและ ความผูกพันของ พนักงาน	ระบบงานสนับสนุน กระบวนการบริหาร และพัฒนาทรัพยากร บุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากร บุคคล พ.ศ.2566 - 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	● ความพึงพอใจและความผูกพัน ของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากร
	7. สร้างกิจกรรม ตอบสนองความ พึงพอใจและมี ส่วนร่วมกับชุมชน และสังคม	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนแม่บทระยะยาวความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม ของ กปภ. พ.ศ. 2566 – 2570 (ทบทวน พ.ศ. 2567)	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรม CSR
	8. สื่อสารและสร้าง การรับรู้การดำเนิน ธุรกิจต่อสื่อมวลชน	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและ ตลาด ปี 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูล สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
	9. สื่อสารและสร้าง การรับรู้การดำเนิน ธุรกิจต่อคู่แข่ง	ระบบงานหลัก กระบวนการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	หมวดที่ 4 บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนแม่บทระยะยาวความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2566 – 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรม CSR

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการ

แผนงานที่ 1 : บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับฝ่าย/สำนัก

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงานระดับ 5

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	กิจกรรมจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ สายงาน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัด กิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของ แผนงานระดับ 5	ไตรมาส 3 - 4	-	- ทุกหน่วยงานระดับ ฝ่าย/สำนัก - กปภ.ข. 1-10

แผนงานที่ 2 : สื่อสาร ถ่ายทอดและรับฟังความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงานระดับ 5

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียผ่านรายงานประจำปี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัด กิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของ แผนงานระดับ 5	ไตรมาส 4	-	- สำนักสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์ - คณะทำงาน Enabler ด้าน 4
	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วน เสียผ่านรายงานความยั่งยืนประจำปี และ วารสารน้ำ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัด กิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของ แผนงานระดับ 5	ไตรมาส 4	-	- สำนักสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์ - คณะทำงาน Enabler ด้าน 4
	สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัด กิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของ แผนงานระดับ 5	ไตรมาส 4	4,000,000	- สำนักสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์ - คณะทำงาน Enabler ด้าน 4
	รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัด กิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของ แผนงานระดับ 5	ไตรมาส 1	-	- สำนักสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์ - คณะทำงาน Enabler ด้าน 4

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1 : สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงานระดับ 5

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	กิจกรรมอบรมแนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ Enabler หน่วยงานระดับฝ่าย/สำนัก และ กปภ.ข.1-10	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของแผนงานระดับ 5	ไตรมาส 3 – 4	-	- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม - ฝ่ายประเมินผลองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1 : สร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและข้อสั่งการ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย สศช. สศร. สททช. สบน. สกป.)	สูง	1. การจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อการพัฒนา ที่มีประสิทธิภาพ 2. การดำเนินงานเป็นไป ตามแผน	การร่วมประชุมหารือ	การเข้าร่วมประชุมและนำเสนอแผน โครงการที่สำคัญต่อหน่วยงานกำกับ ดูแล	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วน ได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายแผนงานโครงการ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (สศร.)	สูง	1. ตรวจสอบประเมินผล คุณภาพองค์กรตาม ระบบประเมินคุณภาพ รัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบ เวลาที่กำหนด 2. กปภ. มีความรู้ความ เข้าใจหลักเกณฑ์ ประเมินผลคุณภาพ รัฐวิสาหกิจ	การร่วมประชุมหารือ	การประชุม / อบรม / สัมมนา	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (3 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายประเมินผลองค์กร
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (สศร.)	สูง	ยุทธศาสตร์ของ กปภ. สอดคล้องกับนโยบายของ รัฐบาลและ หน่วยงาน กำกับดูแล	การร่วมประชุมหารือ	การประชุม / อบรม / สัมมนา	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และการตลาด
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (สททช.)	สูง	การสนับสนุนเรื่อง งบประมาณนโยบายและ การบริหารจัดการน้ำ	การร่วมประชุมหารือ	ประชุมหารือร่วมกันผ่านคณะ อนุกรรมการติดตามการดำเนินงาน ตามนโยบาย กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ทุกเดือน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (สศร.)	สูง	ดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์องค์กร และ ตอบสนองตัวชี้วัด สศร.	การให้อำนาจ	รายงานผลคุณภาพน้ำประปาตาม บันทึกข้อตกลงประเมินผลการ ดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ผ่าน กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย สททช. จังหวัด)	สูง	เสนอแผนงานโครงการด้าน ทรัพยากรน้ำให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเสนอให้ตรง ตามเวลาที่กำหนด	การร่วมประชุมหารือ	ประชุมคณะอนุกรรมการทรัพยากรน้ำ จังหวัด	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.5 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	กปภ.ข.1-10

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สคร. สตง.)	สูง	- ดำเนินการตามนโยบาย ข้อสั่งการ หลักเกณฑ์และ ข้อกำหนดได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล - มีการรายงานผลการ ดำเนินงานอย่างครบถ้วน สม่ำเสมอ และเป็นระบบ	การร่วมประชุมหารือ	- ร่วมประชุมกับหน่วยงานกำกับดูแล ตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง - ร่วมโครงการ/กิจกรรมตามที่ หน่วยงานกำกับดูแลมอบหมาย	ผลผลิต :ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ต่อเนื่อง) ผลลัพธ์ :ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน

แผนงานที่ 2 : สร้างการมีส่วนร่วมและบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ (กปภ.สาขา กปภ.เขต 1-10)	สูง	ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลน น้ำ และ แผนงานด้าน แหล่งน้ำ	การร่วมประชุมหารือ	ประชุมติดตามข้อมูลพื้นที่เสี่ยงการขาด แคลนน้ำและแผนงานด้านแหล่งน้ำ	ผลผลิต :ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ทุกเดือน) ผลลัพธ์ :ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ (กรมอนามัย)	สูง	ร่วมมือกับกรมอนามัย ในการฝึกอบรมปฏิบัติงาน ไปพร้อมการทำงานจริง ให้กับประชาชนขนาดเล็ก	การร่วมประชุมหารือ	เข้าร่วมดำเนินการร่วมมือและ สนับสนุนตามที่ร้องขอ	ผลผลิต :ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตามที่ร้องขอ) ผลลัพธ์ :ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส1 -4	-	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ (คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการ พัฒนาองค์กร)	สูง	ความเข้าใจในการ ดำเนินงานร่วมกันและ ความชัดเจนของข้อมูล ประกอบแผนงานโครงการ	การร่วมประชุมหารือ	ร่วมประชุมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิง ภารกิจตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิต :ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ :ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส1 -4	-	ฝ่ายแผนงานโครงการ

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ (กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมเจ้าท่า กรมธนารักษ์ การรถไฟ กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม กรมป่าไม้ องค์กรบริหารส่วน ท้องถิ่น)	สูง	การประสานงานขอ อนุญาตและมีแผนร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน	การร่วมประชุมหารือ	การประชุมและสื่อสารสร้างความ เข้าใจร่วมกัน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส1 -4	-	กปภ.ข.1-10

แผนงานที่ 3 : สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจต่อความต้องการ/ข้อกังวลของลูกค้า

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้า (ตามประเภทลูกค้า ของ กปภ.)	ปาน กลาง	เพื่อเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดี กับลูกค้า ชุมชนและสังคม	1.การมีส่วนร่วม 2.การเสริมสร้างความ ร่วมมือ	โครงการเครือข่ายอาสา กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอด ปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์ - กปภ.เขต 1-10
กลุ่มลูกค้า (ตามประเภทลูกค้า ของ กปภ.)	ปาน กลาง	- พึงพอใจและเชื่อมั่นใน คุณภาพของผลิตภัณฑ์และ บริการ - ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์อย่าง ครบถ้วน	1.การมีส่วนร่วม 2.การเสริมสร้างความ ร่วมมือ	- ลงพื้นที่รับฟังความต้องการของลูกค้า - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทาง ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - สอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ภายหลังจากการรับบริการแล้วเสร็จ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอด ปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	- กปภ.เขต 1-10

แผนงานที่ 4 : สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและลดข้อกังวลของคู่ค้า/คู่ส่งมอบ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ (บริษัทคู่สัญญา)	ปานกลาง	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา และให้ความร่วมมือในการหาหรือการดำเนินงานร่วมกัน	การร่วมประชุมหารือ	คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเชิญประชุมเพื่อหารือร่วมกันและเข้าไปตรวจสอบการบำรุงรักษา	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (4 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	กปภ.เขต 1-10
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ (บริษัทผู้ขาย/ผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้องกับการรับดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามสัญญาของ กปภ. สำนักงานใหญ่)	ปานกลาง	ได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม รวมถึงการรับฟังข้อเสนอ และข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการของ กปภ.	การมีส่วนร่วม	รายงานผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการตามสัญญา และสื่อสารแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.55 คะแนน	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายอำนวยการ

แผนงานที่ 5 : ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (บจก. ไปรษณีย์ไทย)	น้อย	ผลการทดสอบระบบการอ่านมาตรวัดน้ำของ กปภ. ด้วยเทคโนโลยี OCR	การมีส่วนร่วม	ศึกษาและพัฒนากระบวนการอ่านมาตรวัดน้ำของ กปภ. ด้วยเทคโนโลยี OCR	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตามที่มีการร้องขอ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

แผนงานที่ 6 : สร้างกิจกรรมตอบสนองความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มพนักงาน (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	สูง	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน	เสริมสร้างความร่วมมือ	การสำรวจความคิดเห็น	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 2 -4	-	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร
กลุ่มพนักงาน (พนักงาน/ลูกจ้าง และสภาพแรงงาน กปภ.)	สูง	ข้อมูลความคิดเห็น/ความต้องการของกลุ่ม/ส่วนบุคคล โดยเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน เพื่อจัดทำร่างแผนการจัดโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนประจำปี	การมีส่วนร่วม	มีเวทีพบปะกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

แผนงานที่ 7 : สร้างกิจกรรมตอบสนองต่อความพึงพอใจและมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มชุมชนและสังคม (ผู้นำชุมชน ตัวแทนชุมชน)	ปานกลาง	การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน	การมีส่วนร่วม	- ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน - กิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ ขอบเขตการให้บริการของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	กปภ.เขต.1-10
กลุ่มชุมชนและสังคม (ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการของ กปภ.)	ปานกลาง	- การรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน - การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับชุมชน	เสริมสร้างความร่วมมือ	- การประชาสัมพันธ์พื้นที่การดำเนินโครงการของ กปภ. - ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตามแผน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	-กปภ.เขต.1-10 -ฝ่ายแผนงานโครงการ

แผนงานที่ 8 : สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจต่อสื่อมวลชน

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มสื่อมวลชน (องค์กร สื่อสารมวลชน / สื่อสังคมออนไลน์)	ปานกลาง	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ขององค์กร	การแจ้งข้อมูลให้ทราบ	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสาร และรับฟังความคิดเห็น ของ กปภ. ผ่านช่องทางต่างๆ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ต่อเนื่อง) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์

แผนงานที่ 9 : สื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจต่อคู่แข่ง

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มคู่แข่ง (อปท.)	น้อย	- มีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน - มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่างๆ	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสาร และรับฟังความคิดเห็น ของ กปภ. ผ่านทาง Facebook ,Line กปภ. สาขา และ Website กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ต่อเนื่อง) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	กปภ.ข.1-10

