

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ การประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568-2572

และ

แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ 2568



กองพัฒนารัฐกิจและการตลาด
ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน	2
1.4 คำศัพท์/คำจำกัดความ	3
1.5 โครงสร้างการบริหารองค์กร	4
 บทที่ 2 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	 5
2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา	6
2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. (สายงาน/ฝ่าย)	17
2.2.1 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17
2.2.2 การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	33
2.2.3 ระบุประเด็นและจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35
2.2.4 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	46
2.2.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	47
2.2.6 Stakeholder Profile	49
2.3 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย	50
2.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย	60
2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย	63
2.6 แผนยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	75
2.7 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	78
2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร	81
2.9 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	86
2.10 สมรรถนะหลักขององค์กร	91
2.11 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	93

สารบัญ

	หน้า
2.12 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	95
2.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	102
บทที่ 3 การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	107
3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	107
3.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	118
บทที่ 4 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 – 2572 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568	120
4.1 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 – 2572	120
4.2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568	127
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
- เกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- สรุปการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการจัดลำดับ	
- ความสำคัญของประเด็นความต้องการ	
- ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์	

สารบัญรูป

หน้า

ภาพที่ 1.1-1	ระบบการประเมิน Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1
ภาพที่ 1.3-1	ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
ภาพที่ 1.4-1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	4
ภาพที่ 1.5-1	โครงสร้างการบริหารของ กปภ.	4
ภาพที่ 2.2-1	กระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17
ภาพที่ 2.3.1-1	คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม	50
ภาพที่ 2.3.1-2	คะแนนทัศนคติ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม	50
ภาพที่ 2.3.1-3	คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2563 -2567	51
ภาพที่ 2.3.1-4	ความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อ กปภ.	52
ภาพที่ 2.5-1	สรุปผลประเมินของ กปภ. ปี 2566	63
ภาพที่ 2.5-2	ผลคะแนน Enablers รายด้านของ กปภ.	63
ภาพที่ 2.5-3	ผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	64
ภาพที่ 2.8-1	นโยบายน้ำประปาดื่มได้	82
ภาพที่ 2.8-2	สัดส่วนผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อจากการหลอกลวงผ่านสื่อ	83
ภาพที่ 2.8-3	คาดการณ์ความเสียหายจากอาชญากรรมไซเบอร์ทั่วโลก	83
ภาพที่ 2.8-4	สถานการณ์เอเลนีโอ/ลานีญา	84
ภาพที่ 2.8-5	ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2564	85
ภาพที่ 2.9-1	Concerns Strategy	90
ภาพที่ 2.10-1	Core Competency	91
ภาพที่ 2.10-2	ตัวอย่างระดับความคาดหวังฯ พจนานุกรมสมรรถนะความสามารถ 2566	92
ภาพที่ 2.13-1	ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญของ กปภ.	102
ภาพที่ 3.1.1-1	7s framework model	107
ภาพที่ 3.1.2-1	PEST Analysis	109
ภาพที่ 3.1.3-1	SWOT Analysis	111
ภาพที่ 3.1.3-2	SWOT Analysis ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	112
ภาพที่ 3.2-1	OKRs	118

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1-1	รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	6
ตารางที่ 2.1-2	รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	11
ตารางที่ 2.2.1-1	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	17
ตารางที่ 2.2.1-2	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	30
ตารางที่ 2.2.2-1	การจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	33
ตารางที่ 2.2.3-1	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	36
ตารางที่ 2.2.3-2	จัดลำดับความสำคัญประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	38
ตารางที่ 2.2.3-3	สรุปการจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	39
ตารางที่ 2.2.3-4	ประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	41
ตารางที่ 2.2.3-5	ตารางแสดงความเชื่อมโยงของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญกับปัจจัยการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ.	43
ตารางที่ 2.2.4-1	วัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	46
ตารางที่ 2.2.5-1	การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	47
ตารางที่ 2.2.6-1	ฐานข้อมูลมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholder Profile)	49
ตารางที่ 2.3.1-2	ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กปภ.	53
ตารางที่ 2.3.2-1	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	54
ตารางที่ 2.4.1-1	ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร	60
ตารางที่ 2.4.2-1	ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	61
ตารางที่ 2.5-1	ผลการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินการของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า” ปี 2566	64
ตารางที่ 3.1.1-1	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	108
ตารางที่ 3.1.2-1	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110
ตารางที่ 3.1.3-1	วิเคราะห์ SWOT Analysis ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	112
ตารางที่ 3.2-1	การกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	118
ตารางที่ 3.2-2	การกำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	119
ตารางที่ 3.2-3	การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	119

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการจัดหา น้ำสะอาด เพื่อการอุปโภคและบริโภคให้บริการกับประชาชน ซึ่งถือเป็น สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญของ ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม โดยภารกิจหลักของ กปภ. คือจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา การวางระบบท่อและระบบ ขนส่งอื่น ๆ เช่น รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น เพื่อจำหน่ายน้ำไปยังลูกค้า

เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจของประเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงมีระบบการ จัดการการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้าน การตลาด และการให้บริการ สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จึงได้กำหนดเกณฑ์การ ประเมิน Core Business Enabler ด้านการมุ่งเน้นการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ลูกค้า(Stakeholder and Customer Management: SCM) สำหรับรัฐวิสาหกิจขึ้น โดยเกณฑ์การ ประเมินจะอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) มีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการ จัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ



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

ภาพที่ 1.1-1 ระบบการประเมิน Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้มีการแต่งตั้ง 1.คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และ คณะทำงาน GRC ในระดับต่างๆ 2.คณะกรรมการขับเคลื่อนเกณฑ์ ประเมินผล และคณะทำงานประเมินผลตามหลักเกณฑ์ Enablers 8 ด้าน 3.คณะอนุกรรมการกำกับ กิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความ รับผิดชอบต่อสังคม โดยฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ กองพัฒนาธุรกิจและการตลาด มีบทบาทในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ให้สามารถรับทราบ เรียนรู้

คาดการณ์ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.3 ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

กปภ.มีขั้นตอนการดำเนินการในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 8 ขั้นตอน ได้แก่



ภาพที่ 1.3-1 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ทำให้มีการกำหนดขอบเขตในการทำงานที่แน่นอน มีนโยบายที่ชัดเจน และดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์หลักขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยนำปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่างๆ เช่น นโยบายภาครัฐ ความต้องการความ

คาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต มากำหนดทิศทางถ่ายทอดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของ กปภ. รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อบูรณาการแนวทางการพัฒนาตามกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติในการสร้างสมดุลการดำเนินงานทางด้านสังคม (Society) เศรษฐกิจ (Economics) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ซึ่งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

1.4 คำศัพท์/คำจำกัดความ

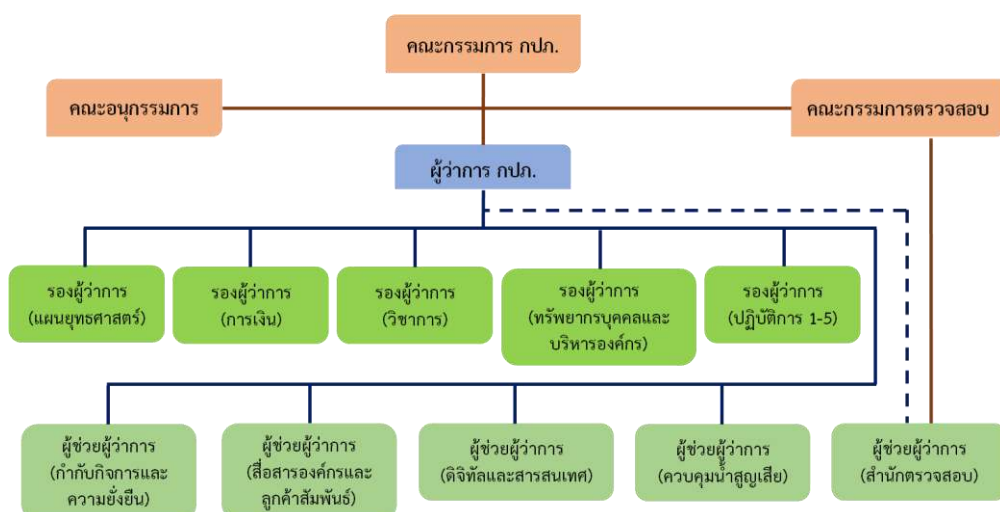
คำศัพท์	คำจำกัดความ
แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนหรือกิจกรรมที่การประสานส่วนภูมิภาคจัดขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● บุคคลหรือองค์กร ที่สามารถสร้างผลกระทบ ได้รับผลกระทบหรือรับรู้ รับทราบว่าเขาเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือจากกิจกรรม ● บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่สนใจในการตัดสินใจหรือการดำเนินการขององค์กร ● กลุ่มที่มีผลกระทบ และ/หรือ ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรแต่ไม่ครอบคลุมถึงผู้ที่อาจจะมีความรู้ หรือมีมุมมองเกี่ยวกับองค์กร ● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.ประกอบด้วย 9 กลุ่ม ได้แก่ 1. หน่วยงานกำกับดูแล 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3. ลูกค้า 4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ 5. คู่ความร่วมมือ 6. พนักงาน 7. ชุมชนและสังคม 8. สื่อมวลชน 9. คู่แข่ง



ภาพที่ 1.4-1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

1.5 โครงสร้างการบริหารองค์กร

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



ภาพที่ 1.5-1 โครงสร้างการบริหารของ กปภ.

บทที่ 2

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมาปี 2566 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ การประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568 โดยข้อมูลรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ที่ผ่านมา มีดังนี้

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

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่ผ่านมา

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการนำรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรที่ผ่านมาปี 2566 มาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและยุทธศาสตร์/ทิศทางขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ การประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568 รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 2.1-1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
1.หน่วยงานกำกับดูแล	สูง	หน่วยงานภายนอก : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักงาน(สศช.) คณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ(สทนช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ (สปป.) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) หน่วยงานภายใน : คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการCG&CSR คณะอนุกรรมการความเสี่ยงและควบคุมภายใน คณะอนุกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ของ กปภ. คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ.	- ยุทธศาสตร์ของ กปภ. สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานกำกับ - การดำเนินการตามนโยบาย ข้อสั่งการ หลักเกณฑ์และข้อกำหนดได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - การรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา - งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน เงินอุดหนุน) และ งบประมาณประจำปี (งบลงทุน งบทำการ) ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายกระทรวงมหาดไทย - งบประมาณประจำปี ภาพรวมทุกแหล่งเงินของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบายสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - คำขอตีงงบประมาณรายจ่ายประจำปีเงินอุดหนุน (งบลงทุน) ของ กปภ. สอดคล้อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
			ตามแผนและนโยบายสำนักงบประมาณ ● การจัดส่งงบการเงินตาม พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 ครบถ้วนตามกำหนด ● การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ ● การตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯตามวิธีการ และขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาที่กำหนด (สคร. IRDP) ● การสนับสนุนเรื่องงบประมาณ นโยบาย และการบริหารจัดการน้ำ
2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	สูง	หน่วยงานภายนอก : กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์กรปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	● การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กรพร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ● นำข้อมูลมาทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล โดยบูรณาการข้อมูลยุทธศาสตร์องค์กร และทิศทางการดำเนินงานกับแผน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
		แห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม กรมอุทยาน แห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทาง ทะเล และชายฝั่ง สำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงาน ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ กรมอนามัย กรม ศิลปากร การประปานครหลวง หน่วยงานภายใน : หน่วยงาน ภายใน ของ กปภ . คณะกรรมการกำกับและดูแล ระบบสารสนเทศ ของกปภ. (ITSC)	แม่บทและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง • ความร่วมมือในการวิจัยและพัฒนา • ร่วมมือกับกรมอนามัยในการฝึกอบรมปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริงให้กับประชาชนขนาดเล็ก • การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูลให้แล้วเสร็จครบถ้วนตามกำหนด • การประสานงานการขออนุญาตและการดำเนินการวางท่อประปา • ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำและแผนงานด้านแหล่งน้ำ • การบริหารความเสี่ยงขององค์กรสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร และการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมาย • ความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและความชัดเจนของข้อมูลประกอบแผนงานโครงการ • ความเข้าใจในการดำเนินงานร่วมกันและความชัดเจนของข้อมูลประกอบการทำแผนธุรกิจที่ต้องการ • จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์เป้าหมาย EBITDA ให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
			- จัดทำรายงานรายงานผลการวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน กองบัญชี ให้ทันตามกำหนดเวลา - ดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายฯ ตามแผนงานฯ และตามวัตถุประสงค์โครงการ - มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน - การรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ - การรายงานข้อมูลโครงการทางด้านไอที ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เพื่อพิจารณาชี้แนะ และอนุมัติ - ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจ
3. ลูกค้า	ปานกลาง	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. ประเภทที่ 1 ประเภทที่อยู่อาศัยและอื่นๆ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่	- คุณภาพน้ำประปา - ปริมาณน้ำและแรงดัน - บริการหลังการขาย - กระบวนการให้บริการ - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ปานกลาง	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา, บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงาน	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาโครงการเอกชนร่วม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
		ของ กปภ. (10 สัญญา) ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ลงทุน และให้ความร่วมมือในการหารือร่วมกัน • ดำเนินการก่อสร้างและส่งมอบงานโครงการฯ เมื่อแล้วเสร็จตามสัญญา • การจัดสรรปริมาณน้ำให้ตามที่ กปภ. ต้องการ • การดำเนินงานเป็นไปตามข้อหารือการดำเนินงานร่วมกัน • การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ ฯลฯ มีความโปร่งใสและมีมาตรฐาน • ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎหมาย และสอดคล้องกับหลักการของ พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้าง
5.คู่ความร่วมมือ	ปานกลาง	องค์กรปกครองท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทยจำกัด) กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประปานครหลวง	• การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านการควบคุมคุณภาพน้ำ • การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ • การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี
6. พนักงาน	ปานกลาง	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง	• แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน • การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล • การดำเนินการตามกรอบสถาปัตยกรรมองค์กร ของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง
7. ชุมชนและสังคม	ปานกลาง	ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ดำเนินโครงการ ของ กปภ.	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
8. สื่อมวลชน	สูง	สำนักข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว
9. คู่แข่ง	น้อยมาก	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. และปรากฏตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 – 2570 (ทบทวน พ.ศ 2567)

ตารางที่ 2.1-2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	ระดับความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร สอดคล้องตามแผนและนโยบายรัฐบาล - ตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด - กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ - การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนการบริหารจัดการ ลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ
ฝ่ายบริหารความเสี่ยง			มีการรายงานผลด้าน RM-IC ตามกรอบเวลาที่กำหนด
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	- การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข (ถ้ามี) - การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน - การบริหารความเสี่ยงขององค์กร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร และการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมาย
	ปานกลาง	บริษัทคู่สัญญา	การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา โครงการเอกชนร่วมลงทุน และให้ความร่วมมือในการหารือการดำเนินงานร่วมกัน
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ
รองผู้ว่าการ (วิชาการ)	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	การสนับสนุนเรื่องงบประมาณนโยบาย และการบริหารจัดการน้ำ
- ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	- การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน - ประสานงานการขออนุญาต และการดำเนินการวางท่อประปา - ความร่วมมือในการวิจัยและพัฒนา
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	- ดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายฯ ตามแผนงานฯ และตามวัตถุประสงค์โครงการ - สามารถจัดสรรปริมาณน้ำให้ตามที่ กปภ. ต้องการ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ
			● 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
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	● ได้รับมอบสินค้า/บริการ/งานจ้างทันตามกำหนดระยะเวลา ● โดยมีคุณภาพและ spec ตรงตามความต้องการที่กำหนดการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและข้อตกลง ● การดำเนินการจ้างเป็นไปตามสัญญาจ้างตามขอบเขตงานและระยะเวลาที่กำหนด
	ปานกลาง	พนักงาน	● การสรรหาอัตรากำลัง การประเมินผล การปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายสวัสดิการ ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ● สร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล และบริหาร องค์กร) - ฝ่ายกลยุทธ์ ทรัพยากร บุคคลและ พัฒนา องค์กร - ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากร บุคคลและ นวัตกรรม - ฝ่ายบริหาร ทรัพยากร บุคคล - ฝ่าย อำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	การทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ทรัพยากรบุคคล โดยบูรณาการข้อมูล ยุทธศาสตร์องค์กร และทิศทาง การดำเนินงานกับแผนแม่บทและแผน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	สูง	พนักงาน	- มีความรู้ ความใจ และดำเนินงานให้ เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ของ กปภ. - ข้อมูลความคิดเห็น/ความต้องการของ กลุ่ม/บุคลากร โดยเปรียบเทียบกับ ตลาดแรงงาน เพื่อจัดทำร่างแผน การ จัดโครงสร้าง เงินเดือน และ ค่าตอบแทนประจำปี - เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การ จัดการความรู้และนวัตกรรม - การพัฒนาบุคลากร
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม รวมถึง การรับฟังข้อเสนอ และ ข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับใช้ในการ ดำเนินโครงการของ กปภ.
รองผู้ว่าการ (การเงิน) - ฝ่าย วิเคราะห์ การเงินและ งบประมาณ - ฝ่ายการเงิน และบัญชี	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบ ลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณ ประจำปี (งบลงทุน-งบทำการ) ภาพรวมทุกแหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย กระทรวงมหาดไทย สศช. สงป.
	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	การเสนองบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

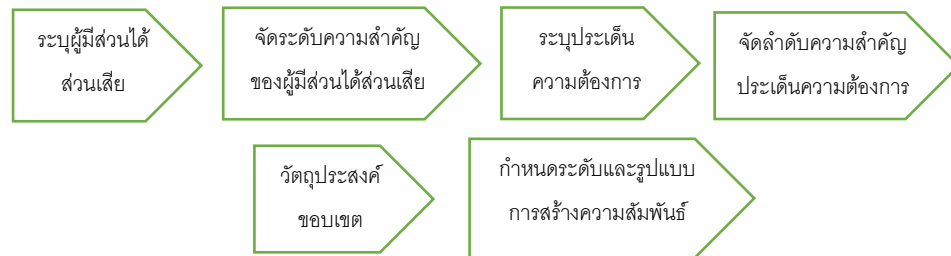
สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและ ความยั่งยืน) • สำนักกำกับ กิจการและ ความยั่งยืน	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	• ดำเนินการตามนโยบายข้อสั่งการ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) • สำนัก ตรวจสอบ กระบวนการ หลัก • สำนัก ตรวจสอบ กระบวนการ สนับสนุน	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	• การจัดทำการตรวจสอบประจำปีให้ สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์องค์กร • ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้า สัมพันธ์) • สำนักสื่อสาร องค์กรและ ลูกค้า สัมพันธ์	สูง	ลูกค้า	• คุณภาพน้ำ • ปริมาณน้ำ • บริการหลังการขาย • การให้บริการของพนักงาน • กระบวนการให้บริการ • อาคารและสถานที่ • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
	ปานกลาง	พนักงาน	• การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. • มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล ภายในที่ถูกต้องและทันการณ์ • มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่ เหมาะสม

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและ สารสนเทศ) • สำนักดิจิทัล และพัฒนา สารสนเทศ • สำนัก ปฏิบัติการ เทคโนโลยี ดิจิทัล	สูง	หน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	• การรายงานข้อมูลโครงการทางด้าน ไอที ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เพื่อพิจารณา ชี้แนะ และอนุมัติ
	ปานกลาง	ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	• การดำเนินการข้างเป็นไปตามสัญญาจ้าง ตามขอบเขตงาน และระยะเวลาที่ กำหนด
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำ สูญเสีย) • สำนัก ควบคุมน้ำ สูญเสีย	สูง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	• การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ องค์กรสอดคล้องตามแผนและ นโยบาย

ที่มา : ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย จัดทำในโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 และผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด

2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของของ กปภ.

เพื่อทำความเข้าใจ บรรลุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย กปภ. มีกระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้



ภาพที่ 2.2-1 กระบวนการในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2.1 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. มีการนำเอาข้อมูลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านการทบทวนและจัดทำผ่านโครงการอบรมโครงการเชิงปฏิบัติ (Workshop) หลักสูตรการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างบูรณาการ มาพิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร แล้วระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหน้าที่และกระบวนการทำงานที่สำคัญตาม Value Chain ที่บูรณาการกับแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 – 2572 (จัดทำในปีงบประมาณ 2567) พร้อมทั้งได้มีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคผนวก) แสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 2.2.1-1 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	ระดับความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- แผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องตามแผนและนโยบายรัฐบาล - แผนธุรกิจสร้างรายได้ให้กับ กปภ. - แผนกลยุทธ์การตลาดสามารถสร้างรายได้ให้กับ กปภ. - แผนยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี มีความครบถ้วน ถูกต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้ - การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนามีประสิทธิภาพ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			● การจัดทำแผนการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ ● เสนอรายงาน ปค.1, 4, 5, 6 ขององค์กร (แบบรายงานประเมินควบคุมภายใน) ● รายงานผลด้าน 3 RM-IC ● ตรวจสอบประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	● จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีแล้วเสร็จก่อนปีงบประมาณ และมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. ● การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อบูรณาการอย่างยั่งยืน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย ● การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ● จัดส่งแผนความเสี่ยง/ควบคุมภายใน/BCM ● การให้ข้อมูลและกำกับ ติดตามการประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจให้มีคุณภาพ ครบถ้วนตามเกณฑ์ ● ระดับคะแนน Enabler ในภาพรวมองค์กรและแต่ละด้านสูงขึ้น

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			• Enabler ด้าน 1-8 มีการบูรณาการข้อมูลกัน • การจัดทำและรายงานข้อมูลการประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้มีคุณภาพตามกรอบเวลาที่กำหนดครบถ้วนตามเกณฑ์
	สูง	พนักงาน	• จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีแล้วเสร็จก่อนปีงบประมาณ • จัดทำแผน/ผลผ่านรายงานการควบคุมภายใน • จัดทำแผน/ผลการบริหารความเสี่ยง • การรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดระดับองค์กร • การขับเคลื่อนและรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดบันทึกข้อตกลงสายงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานองค์กรบรรลุเป้าหมาย
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) • ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ • ฝ่ายแผนงานโครงการ • ฝ่ายประเมินผลองค์กร • ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	ปานกลาง	ลูกค้า	• ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ • การบริการน้ำประปาของโครงการฯ ทั่วถึง มีคุณภาพน้ำเป็นไปตามมาตรฐานฯ
	ปานกลาง	คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	• การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาโครงการร่วมดำเนินงานในกิจการของ กปภ.
	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	• การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ • การติดต่อประสานงานและการดำเนินงานร่วมกัน
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	• การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			● การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน
	ต่ำ	คู่แข่ง	● เปิดโอกาสในการหารือร่วมกันและสนับสนุนข้อมูล
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ● ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ● ฝ่ายวิศวกรรม ● ฝ่ายทรัพยากรน้ำ ● ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	● กำหนดแนวทาง มาตรการ มาตรฐานด้านการควบคุมการผลิต และควบคุมคุณภาพน้ำประปา ● กำหนดแนวทาง มาตรการ ลดใช้พลังงาน ● แผนงานในการปรับปรุงผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจและแผนงานในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ● การลดการใช้น้ำและการส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำและตอบสนองเกณฑ์ประเมินผล ● การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำ แก้ปัญหาภัยแล้ง
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	● ดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายฯ ตามแผนงานฯ และตามวัตถุประสงค์โครงการ ไม่ติดปัญหาอุปสรรค และการขออนุญาตใช้พื้นที่ เป็นไปอย่างราบรื่น ● การประสานงานการขออนุญาต เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ● การตอบอนุญาตเพื่อดำเนินการวางท่อประปา เพื่อดำเนินการก่อสร้างอาคารสูบน้ำดิบ หรือส่งลงลำลำนน้ำ ● ปริมาณน้ำที่ต้องได้รับตามที่ได้อออนุญาต ● การออกแบบและประมาณราคา ประเภทและราคาที่ดิน การเสนอ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			แผนเพื่อขอรับการจัดสรร งบประมาณ และได้รับจัดสรร งบประมาณ • มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและ บริโภค ลดหรือลดเว้นค่าบริการ ทดสอบคุณภาพน้ำ ให้การสนับสนุน ทางด้านวิชาการ • มาตรฐานคุณภาพน้ำที่ชัดเจน และ มีความเป็นไปได้ ผลิตจ่ายน้ำประปา ได้มาตรฐานคุณภาพ ให้ความ ช่วยเหลือในการแก้ปัญหาด้านระบบ ผลิตและควบคุมคุณภาพ • แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องจักรและระบบ สาธารณูปโภคที่ชัดเจน • กำหนดเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) จัดทำบันทึกข้อตกลงผลการ ดำเนินงานของ กปภ. และติดตาม ผลการดำเนินงานโครงการ DSM ตามตัวชี้วัด สคร.และ แผน ยุทธศาสตร์ • จัดทำแผนงานด้านความยั่งยืนของ กปภ. และรวบรวมข้อมูลและ รายงานผลการพัฒนาความ ยั่งยืน
รองผู้อำนวยการ (วิชาการ) • ฝ่ายควบคุมการ ก่อสร้าง • ฝ่ายวิศวกรรม	สูง	คู่ค้า/คู่ส่งมอบ	• การกำหนดผลงาน การคัดเลือกผู้รับ จ้าง การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมี มาตรฐาน • การดำเนินการก่อสร้างโครงการแล้ว เสร็จตามสัญญาจ้าง

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
- ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ			- ปริมาณน้ำที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการในราคาที่เหมาะสม - สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงของ กปภ. ได้อย่างชัดเจน - การสื่อสารด้านปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้า
	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	- การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ - ด้านการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ /
	ปานกลาง	พนักงาน	ข้อมูลและศักยภาพแหล่งน้ำดิบ แผนการพัฒนาแหล่งน้ำ วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์น้ำ
	ต่ำ	ชุมชนและสังคม	ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำงาน
	ต่ำ	คู่แข่ง	มีข้อตกลงและปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้ทรัพยากรน้ำร่วมกัน
รองผู้อำนวยการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) - ฝ่ายกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร - ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรบุคคล และนวัตกรรม - ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายอำนวยการ	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	- การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล สอดคล้องตามแผนและนโยบาย ทิศทางการบริหารงานภาครัฐ - การเสนอแนะหลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดค่าตอบแทนระบบจูงใจและสวัสดิการต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจในภาพรวม - หน่วยงานดำเนินการตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2564 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง - การดำเนินการของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. กปภ. สอดคล้องกับ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
ฝ่ายกฎหมาย			พ.ร.บ. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 และประกาศ กระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง และ ดำเนินการถูกต้องตามมาตรฐานการ บัญชีกำหนด ดำเนินงานตามแผนงานอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	- แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับนโยบาย และแผน ยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. - หน่วยงานมีอัตรากำลังที่เหมาะสม - การพัฒนาทักษะความสามารถของ พนักงานที่สอดคล้องกับ ความต้องการของหน่วยงาน - หน่วยงานมีผู้มีความสมบัตินำขึ้น ดำรงตำแหน่งภายในหน่วยงาน เพียงพอเมื่อมีตำแหน่งว่าง - ความถูกต้องข้อมูลความต้องการ อัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง - หน่วยงานได้อัตรากำลังตาม ความต้องการและทันเวลา - แนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพอยู่เสมอ เพื่อ ยกระดับความสามารถของ คณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยง ชีพของ กปภ. ซึ่งจดทะเบียนแล้ว

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
รองผู้อำนวยการ (ทรัพยากรบุคคลและ บริหารองค์กร) - ฝ่ายกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร - ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรบุคคล และนวัตกรรม - ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย	สูง	พนักงาน	- แนวทางการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับ แนวนโยบายและความต้องการของ กลุ่มพนักงาน - การมีอัตรากำลังสอดคล้องกับ ปริมาณงาน - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ องค์กร และสามารถวัดผลการ ปฏิบัติงานได้จริง - การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียม ความพร้อมในการได้รับการแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น - ผลการสำรวจความพึงพอใจและ ความผูกพัน - จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี - การจัดทำระบบบริหารจัดการองค์ ความรู้ออนไลน์ (PWA KM-HM) - จัดทำแผนพัฒนาระบบสนับสนุน การวิจัยและนวัตกรรม - การอนุมัติอัตรากำลังทันเวลาและ เป็นไปตามกรอบที่กำหนด - ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการ ลงทุน - แนวทางการเตรียมตัวเกษียณ เพื่อให้มีเงินออม
	ปานกลาง	คู่ค้าคู่ส่งมอบ	- ต้องการเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก โดยได้รับการปฏิบัติอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและ สามารถตรวจสอบได้ - การจัดสอบคัดเลือกพนักงานมี ประสิทธิภาพ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			ประวัติของบริษัทจัดการกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ และทีมงานมีข้อมูล ที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อการ คัดเลือก
รองผู้ว่าการ(การเงิน) - ฝ่ายวิเคราะห์ การเงินและ งบประมาณ - ฝ่ายการเงินและ บัญชี	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	- งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบ ลงทุน-เงินอุดหนุน) และ งบประมาณประจำปีภาพรวมทุก แหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้อง ตามแผนและนโยบาย - รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ลงทุนให้ครบถ้วน ถูกต้อง และทัน ตามกำหนด
	สูง	พนักงาน	จัดทำคำขอตั้งงบประมาณ
	ปานกลาง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	- สนับสนุนข้อมูลให้ครบถ้วนและทัน ตามกำหนดช่วงเวลา เพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการจัดทำตัวชี้วัดของ องค์กร - สนับสนุนข้อมูลรายงานผลวิเคราะห์ การดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. ให้ครบถ้วนและทันตาม กำหนดช่วงเวลา
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	สูง	หน่วยงานกำกับ ดูแล	- การจัดทำแผนโครงการเพื่อการ พัฒนาที่มีประสิทธิภาพ - การสนับสนุนน้ำดื่มบรรจุขวด - มีขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้ง จัดหาเครื่องมือในการใช้งาน สารสนเทศของ กปภ.ได้อย่าง ถูกต้องตาม พ.ร.บ. - การบริหารจัดการและจัดหาแหล่ง น้ำดิบที่สอดคล้องกับแผนและ นโยบายของรัฐ

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	● การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายภาครัฐ ● การติดต่อประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง มีการบูรณาการร่วมกันในการปฏิบัติงาน
	สูง	ลูกค้า	● การได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพทุกด้าน/ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วถึง/การแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย/การให้บริการด้วยความเต็มใจ ● ความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้างและการขอใช้น้ำและติดตั้งมาตร ● การรับชำระค่าน้ำประปา ได้สะดวกและรวดเร็ว ● ข้อมูลพื้นฐานลูกค้า ที่ครบถ้วนถูกต้อง สามารถจัดเก็บเป็นสถิติ วิเคราะห์ข้อมูล GIS
	ปานกลาง	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	● การได้รับสินค้าตรงตามกำหนด การสอบเทียบเครื่องมือผ่านเกณฑ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● วัสดุการผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานข้อกำหนด ได้รับค่าสินค้าและบริการตรงตามกำหนดเวลา ● ดำเนินงานก่อสร้างตามรูปแบบรายการ และข้อกำหนดของสัญญา ● ครุภัณฑ์ที่เป็นไปตามสัญญา และ spec ที่กำหนด

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
	ปานกลาง	พนักงาน	● การสรรหาอัตรากำลัง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายสวัสดิการ ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ● สร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ● สนับสนุนด้านการให้ข้อมูลและรายงานข้อมูล ตลอดจนการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ support การทำงานด้านต่าง ๆ
	ปานกลาง	ชุมชนและสังคม	● การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม ● ตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการของ กปภ.
	ต่ำ	สื่อมวลชน	● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว
	ต่ำ	คู่แข่ง	● การสร้างความสัมพันธ์และมีกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ● สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	สูง	หน่วยงานกำกับดูแล	● การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ ● กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดี ● รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายข้อสั่งการ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในเรื่องต่างๆ อย่างเคร่งครัด

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			รายงานผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตาม เป้าหมาย
	สูง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	- นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการ ดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถ นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล - รายงานผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตาม เป้าหมาย
	สูง	พนักงาน	- นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการ ดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถ นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล - รายงานผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตาม เป้าหมาย
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) - สำนักตรวจสอบ กระบวนการหลัก - สำนักตรวจสอบ กระบวนการ สนับสนุน	ปานกลาง	หน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ	ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจ ถูกกำหนดบทบาทและความ รับผิดชอบไว้ในคู่มือของหน่วย ตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน มีการ สื่อสารบทบาทของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ และ พนักงานของหน่วยรับตรวจ รับทราบ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้า สัมพันธ์) สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์	สูง	ลูกค้า	- คุณภาพน้ำ - ปริมาณน้ำ - บริการหลังการขาย - การให้บริการของพนักงาน - กระบวนการให้บริการ - อาคารและสถานที่

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ ความสำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง ที่สำคัญ
			ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
	ปานกลาง	พนักงาน	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในขององค์กร - การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	สูง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องตามแผนและนโยบาย
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ - สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล	สูง	ลูกค้า/คู่ส่งมอบ	ดำเนินการพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
	ปานกลาง	คู่ความร่วมมือ	แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
	ปานกลาง	พนักงาน	- กำกับดูแล / ตัดสินใจประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อโครงการ และสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ - ใช้งานระบบอย่างถูกต้อง ให้คำปรึกษา และอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นได้

*ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย ได้รับการเห็นชอบ จาก ผวก.แล้ว

**เกณฑ์การจัดระดับความสำคัญ: ภาคผนวก

ตารางที่ 2.2.1-2 การระบุมีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำจำกัดความ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. หน่วยงานกำกับดูแล	ภายนอก : หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้องค์กร สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจของรัฐบาล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานภายนอก : กระทรวงมหาดไทย สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) สำนักงานงบประมาณ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
	ภายใน : คณะกรรมการ กปภ. และอนุกรรมการ ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายทิศทางการดำเนินงาน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานตามภารกิจของ กปภ. ให้บรรลุเป้าหมาย	หน่วยงานภายใน : คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการ GRC คณะอนุกรรมการยุทธศาสตร์และร้องทุกข์ของ กปภ. คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ.
2. หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	ภายนอก : หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน องค์กรสามารถหารือ/ร่วมมือกันดำเนินการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ไม่ขัดขวางการดำเนินงานหรือผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ	หน่วยงานภายนอก : กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท องค์กรปกครองท้องถิ่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน การรถไฟแห่งประเทศไทย ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำจำกัดความ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรมอนามัย
	ภายใน : ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร และ หน่วยงานภายใน กปภ.ที่มีบทบาทเกี่ยวข้อง ในภารกิจการทำงานของหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความราบรื่นบรรลุผลลัพธ์ รวมถึง คณะทำงานต่างๆที่แต่งตั้งโดยผู้บริหารของ กปภ.	หน่วยงานภายใน : หน่วยงานภายในของ กปภ. คณะกรรมการกำกับและดูแลระบบสารสนเทศของ กปภ. (ITSC)
3. ลูกค้า	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ.โดยมีความต้องการด้านคุณภาพและบริการจากองค์กร และองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามพันธกิจและมีรายได้จากการประกอบการตามภารกิจ	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปภ. ประเภทที่ 1 ประเภทที่อยู่อาศัยและอื่นๆ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปา ให้กับ กปภ. รวมถึงการเป็นตัวแทนรับดำเนินการงานขององค์กร โดยมุ่งหวังการดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง และกฎระเบียบข้อบังคับ	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทเอกชนร่วมดำเนินงานของ กปภ. ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ/สารเคมีที่ใช้สำหรับผลิตน้ำประปา บริษัทรับจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ผู้ขายและผู้รับจ้างด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ผลิต วัสดุ/อุปกรณ์ และให้บริการด้านเทคโนโลยีระบบประปา

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำจำกัดความ	ตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. คู่ความร่วมมือ	หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการศึกษา ที่มีความร่วมมือด้านต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. การให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ กปภ. โดยมีข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน	หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถานศึกษา บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด กรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ การประปานครหลวง
6. พนักงาน	ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างในสังกัดหน่วยงานต่างๆของ กปภ.ทุกระดับ ที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และยังพึงพาองค์กรในด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงาน สิทธิและสวัสดิการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต สหภาพแรงงาน เป็นตัวแทนของพนักงานในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง
7. ชุมชนและสังคม	ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และส่งผลกระทบหรือได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของ กปภ.	ชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ดำเนินโครงการ ของ กปภ.
8. คู่แข่ง	องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกัน อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.	องค์กรปกครองท้องถิ่น
9. สื่อมวลชน	กลุ่มบุคคลหรืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อการภาพลักษณ์ของ กปภ.	สำนักข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ สำนักประชาสัมพันธ์

2.2.2 จัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรมาจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคผนวก) มาพิจารณา จากมิติด้านอิทธิพลกับผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อองค์กรสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ตารางที่ 2.2.2-1 การจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับความสำคัญ
1. หน่วยงานกำกับดูแล	(4) ระดับสูง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทาง และกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(4) สูง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไข และดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิด และเร่งด่วน	สูง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	(4) ระดับสูง มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับหน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทาง และกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(4) สูง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไข และดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิด และเร่งด่วน	สูง
3. ลูกค้า	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากหน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจ และลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	ปานกลาง
4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จาก	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กร	ปานกลาง

กลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับ ความสำคัญ
	หน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถ ทำให้การดำเนินงานของ หน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	สามารถบริหารจัดการสร้างการ รับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	
5. คู่ความ ร่วมมือ	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่ พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มี อิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการ เรียกร้อง/ร้องเรียน จาก หน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถ ทำให้การดำเนินงานของ หน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นและ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กรสามารถ บริหารจัดการสร้างการรับรู้ และ ให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
6. พนักงาน	(3) ระดับปานกลาง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่ พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มี อิทธิพลในระดับที่มีสิทธิในการ เรียกร้อง/ร้องเรียน จาก หน่วยงาน/องค์กร แต่ไม่สามารถ ทำให้การดำเนินงานของ หน่วยงาน/องค์กรหยุดชะงัก	(3) ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับ หน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้อง ดำเนินการสร้างความพึงพอใจ และลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม	ปานกลาง
7. ชุมชนและ สังคม	(4) ระดับสูง มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่าง มาก สามารถดำเนินการกับ หน่วยงาน/องค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทาง และกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มี อำนาจขัดขวางการดำเนินงาน	(1) ระดับเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรไม่ได้รับ ผลกระทบ/ได้รับผลกระทบ เล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรเพียง เฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์	ปานกลาง
8. คู่แข่ง	(2) ระดับน้อย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความ เชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ หน่วยงาน/องค์กร	(2) ระดับน้อย ส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน/ องค์กร ทั้งนี้หน่วยงาน/องค์กร สามารถบริหารจัดการสร้างการ รับรู้ และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	น้อย

กลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	อิทธิพล	ผลกระทบ	ระดับ ความสำคัญ
9. สื่อมวลชน	(1) ระดับเล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรไม่ได้รับ ผลกระทบ/ได้รับผลกระทบ เล็กน้อย หน่วยงาน/องค์กรเพียง เฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์	(2) ระดับน้อย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความ เชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ หน่วยงาน/องค์กร	น้อยมาก

ตารางที่ 2.2.2-2 ตารางสรุปการจัดอันดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

2.2.3 ระบุประเด็นความต้องการและจัดลำดับความสำคัญประเด็นความต้องการ

- ระบุประเด็นความต้องการ

กปภ. มีการนำข้อมูลที่สำคัญสำหรับระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาร่วมพิจารณา ประกอบด้วย 1) ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายที่บูรณาการกับแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 - 2572 (จัดทำในปีงบประมาณ 2567) 2) ประเด็นความต้องการจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ กปภ. 3) ความต้องการของคณะกรรมการ กปภ. และคณะผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. มาพิจารณาระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.2.3-1 ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	• พัฒนางองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลได้ • พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับลักษณะงานนั้นๆ • การดำเนินการต่างๆ ให้อำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน • ดำเนินงานบริหารจัดการน้ำประปาอย่างยั่งยืนทั้งระบบ • ดำเนินงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใส • การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและบริหารทรัพยากรบุคคล • การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ • การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ • การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างยั่งยืน • ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการกับกระบวนการทำงาน • การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยี • การจัดทำข้อมูลงบประมาณ การให้ข้อมูลและรายงานผลด้านการเงินและงบประมาณถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา • การดำเนินงานการกำกับกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส • เร่งกระบวนการแก้กฎหมายข้อบังคับให้สามารถดำเนินธุรกิจใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ • การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน • การมี Cyber security เพื่อความปลอดภัยขององค์กรในด้านข้อมูล
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อบูรณาการอย่างยั่งยืนให้สำเร็จตามเป้าหมาย • การประสานการขออนุญาตเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีแผนงานร่วมกัน • การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน • มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค ลดหรือลดเว้นค่าบริการทดสอบคุณภาพน้ำ ให้การสนับสนุนทางด้านวิชาการ • การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ • แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรและระบบสาธารณูปโภคที่ชัดเจน • ความถูกต้องข้อมูลความต้องการอัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ
	• โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสม
กลุ่มลูกค้า	• คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ • บริการหลังการขาย • การให้บริการของพนักงาน • กระบวนการให้บริการ • อาคารและสถานที่ • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	• การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาโครงการร่วมดำเนินงานในกิจการของ กปภ. • การกำหนดผลงาน การคัดเลือกผู้รับจ้าง การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน • การได้รับสินค้าตรงตามกำหนด การสอบเทียบเครื่องมือผ่านเกณฑ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด • วัสดุการผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานข้อกำหนด ได้รับค่าสินค้าและบริการตรงตามกำหนดเวลา • ดำเนินงานก่อสร้างตามรูปแบบรายการ และข้อกำหนดของสัญญา • สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของลูกค้าและผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	• การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ • การติดต่อประสานงานและการดำเนินงานร่วมกัน • ด้านการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ • แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
กลุ่มพนักงาน	• ผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ • โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน • อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน • การพัฒนาบุคลากร
กลุ่มชุมชนและสังคม	• การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม • การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม • การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
กลุ่มคู่แข่ง	• การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น • การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ
กลุ่มสื่อมวลชน	• การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว

- จัดลำดับความสำคัญประเด็นความต้องการ

กปก. ได้นำประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรมาจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ (ภาคผนวก) ของประเด็นความต้องการคือ 1) ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2) ความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 2.2.3-2 จัดลำดับความสำคัญประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำคัญมาก	โซน 2 ❖ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้ดำเนินการสร้างความพึงพอใจหรือ ลดข้อกังวล อย่างเร่งด่วน ❖ หน่วยงาน/องค์กรดำเนินการตามความเหมาะสมไม่เร่งด่วน แต่ต้องดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม	โซน 1 ❖ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการให้หน่วยงาน/องค์กรดำเนินการอย่างเร่งด่วน ❖ หน่วยงาน/องค์กรต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากประเด็นความต้องการส่งผลต่อ การบรรลุตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์องค์กร/แผนปฏิบัติการ
	สำคัญ	โซน 4 ❖ เป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร ให้ความสำคัญน้อย และเป็นประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้อง/เกี่ยวข้องเล็กน้อยกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร	โซน 3 ❖ เป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญน้อยเป็นเพียงการเสนอแนะให้องค์กรดำเนินการ ❖ หน่วยงาน/องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปรับปรุงตามประเด็นความต้องการเพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร
		สำคัญ	สำคัญมาก

สำคัญต่อองค์กร

โดย กปก. จะคัดเลือกดำเนินการในประเด็นความต้องการที่สำคัญมากต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญมากต่อองค์กร (โซน 1) และประเด็นความต้องการที่สำคัญมากต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญต่อองค์กร (โซน 2) เพื่อดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ต่อไป ในส่วนของประเด็นความต้องการที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญมากต่อองค์กร (โซน 3) และประเด็นความต้องการที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสำคัญต่อองค์กร (โซน 4) จะดำเนินงานตามรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ตามภารกิจของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ทั้งนี้ สามารถจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 2.2.3-3 สรุปการจัดลำดับประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำคัญ มาก	โซน 2	โซน 1
	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล • การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและบริหารทรัพยากรบุคคล • การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ • ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการกับกระบวนการทำงาน • การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยี • การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน • การมี Cyber security เพื่อความปลอดภัยขององค์กรในด้านข้อมูล หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ • มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค ลดหรือลดเว้นค่าบริการทดสอบคุณภาพน้ำ ให้การสนับสนุนทางด้านวิชาการ • แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรและระบบสาธารณูปโภคที่ชัดเจน • ความถูกต้องข้อมูลความต้องการอัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง • โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสม ลูกค้า • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ	หน่วยงานกำกับดูแล • พัฒนานองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลได้ • พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับลักษณะงานนั้นๆ • การดำเนินการต่างๆ ให้อำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน • ดำเนินงานบริหารจัดการน้ำประปาอย่างยั่งยืนทั้งระบบ • การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ • การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างยั่งยืน • เร่งกระบวนการแก้กฎหมายข้อบังคับให้สามารถดำเนินธุรกิจใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ • การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการบำบัดทุกข์บำรุงสุข เพื่อบูรณาการอย่างยั่งยืนให้สำเร็จตามเป้าหมาย • การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ลูกค้า • คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ • บริการหลังการขาย • การให้บริการของพนักงาน • กระบวนการให้บริการ • อาคารและสถานที่ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ • การกำหนดผลงาน การคัดเลือกผู้รับจ้าง การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน

	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ • การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา โครงการร่วมดำเนินงานในกิจการของ กปภ. • สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของคู่ค้า/และผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน คู่ความร่วมมือ • ด้านการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ • แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พนักงาน • ผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ • โครงสร้างและอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ชุมชนและสังคม • การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ คู่แข่ง • การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ	• การได้รับสินค้าตรงตามกำหนด การสอบเทียบเครื่องมือผ่านเกณฑ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด • วัสดุ การผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานข้อกำหนด ได้รับค่าสินค้าและบริการตรงตามกำหนดเวลา • ดำเนินงานก่อสร้างตามรูปแบบรายการ และข้อกำหนดของสัญญา ชุมชนและสังคม • การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม • การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม
สำคัญ	โซน 4 สื่อมวลชน • การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว	โซน 3 หน่วยงานกำกับดูแล • การดำเนินการกำกับกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส • ดำเนินงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใส หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ • การจัดทำข้อมูลงบประมาณ การให้ข้อมูลและรายงานผลด้านการเงินและงบประมาณ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

		คู่ความร่วมมือ • การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ • การติดต่อประสานงานและการดำเนินงานร่วมกัน พนักงาน • อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน • การพัฒนาบุคลากร ชุมชนและสังคม • การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม คู่แข่ง • การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
	สำคัญ	สำคัญมาก

ทั้งนี้ สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการที่สำคัญที่จะดำเนินการสนับสนุนยุทธศาสตร์และแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ 2.2.3-4 ประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล	• การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ • การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ • การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างยั่งยืน • การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยี • การจัดทำข้อมูลงบประมาณ การให้ข้อมูลและรายงานผลด้านการเงินและงบประมาณถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา • การดำเนินการกำกับกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส • เร่งกระบวนการแก้กฎหมายข้อบังคับให้สามารถดำเนินธุรกิจใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ • การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน • การมี Cyber security เพื่อความปลอดภัยขององค์กรในด้านข้อมูล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	• การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน • มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค ลดหรืองดเว้นค่าบริการทดสอบคุณภาพน้ำ ให้การสนับสนุนทางด้านวิชาการ • แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรและระบบสาธารณูปโภคที่ชัดเจน • ความถูกต้องข้อมูลความต้องการอัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง • โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสม
กลุ่มลูกค้า	• คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ • บริการหลังการขาย • การให้บริการของพนักงาน • กระบวนการให้บริการ • อาคารและสถานที่ • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	• การกำหนดผลงาน การคัดเลือกผู้รับจ้าง การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน • การได้รับสินค้าตรงตามกำหนด การสอบเทียบเครื่องมือผ่านเกณฑ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด • วัสดุการผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานข้อกำหนด ได้รับค่าสินค้าและบริการตรงตามกำหนดเวลา • ดำเนินงานก่อสร้างตามรูปแบบรายการ และข้อกำหนดของสัญญา
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	• ด้านการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ • แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
กลุ่มพนักงาน	• ผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ • โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน
กลุ่มชุมชนและสังคม	• การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม • การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม • การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
กลุ่มคู่แข่ง	• การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ • การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
กลุ่มสื่อมวลชน	• การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว

ตารางที่ 2.2.3-5 ตารางแสดงความเชื่อมโยงของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญกับปัจจัยการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ	ประเด็นความยั่งยืนของ กปภ.
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	• การดำเนินงานการกำกับกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส • การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานร่วมกัน • การจัดทำข้อมูลงบประมาณ การให้ข้อมูลและรายงานผลด้านการเงินและงบประมาณถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา • การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ • การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบ สอดคล้องกับแผนและนโยบายภาครัฐ	• ดำเนินกิจการตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ • ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
	• การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างยั่งยืน • เร่งกระบวนการแก้กฎหมาย ข้อบังคับให้สามารถดำเนินธุรกิจใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ • การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยี • การมี Cyber security เพื่อความปลอดภัยขององค์กรในด้านข้อมูล	• บริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพ • ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ • นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน • มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค ลดหรือลดเว้นค่าบริการทดสอบคุณภาพน้ำ ให้การสนับสนุนทางด้านวิชาการ	• ให้บริการน้ำประปาที่มีปริมาณและคุณภาพได้มาตรฐาน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ	ประเด็นความยั่งยืนของ กปภ.
	• แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องจักรและระบบ สาธารณูปโภคที่ชัดเจน	• ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
	• ความถูกต้องข้อมูลความต้องการ อัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง • โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสม	• ดูแลพนักงาน สร้างความผูกพันต่อองค์กร
กลุ่มลูกค้า	• คุณภาพน้ำและปริมาณน้ำ • บริการหลังการขาย • การให้บริการของพนักงาน • กระบวนการให้บริการ • อาคารและสถานที่ • ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ	• มุ่งพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ • รับฟังเสียงลูกค้า พัฒนาบริการ • ให้บริการทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ • ให้บริการน้ำประปาที่มีปริมาณและคุณภาพได้มาตรฐาน
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	• การกำหนดผลงาน การคัดเลือกผู้รับจ้าง การกำหนดคุณสมบัติ ครุภัณฑ์/อุปกรณ์มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน • การได้รับสินค้าตรงตามกำหนด การสอบเทียบเครื่องมือผ่านเกณฑ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด • วัสดุการผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานข้อกำหนด ได้รับค่าสินค้าและบริการตรงตามกำหนดเวลา	• ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม
	• ดำเนินงานก่อสร้างตามรูปแบบรายการ และข้อกำหนดของสัญญา	• ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการที่สำคัญ	ประเด็นความยั่งยืนของ กปภ.
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ด้านการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ	- ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ - บริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจการ
	แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- รับฟังเสียงและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ
กลุ่มพนักงาน	- ผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ - โครงสร้างและอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	ดูแลพนักงาน สร้างความผูกพันต่อองค์กร
กลุ่มชุมชนและสังคม	- การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม - การดำเนินงานที่ชุมชนได้รับประโยชน์และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม	- รับฟังเสียงและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และส่งผลกระทบต่อผู้อื่นน้อยที่สุด
	การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	- สร้างความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการพัฒนา - สนับสนุนกิจกรรมสร้างสรรค์ชุมชนและสังคมให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น - ส่งเสริมชุมชนอนุรักษ์น้ำประปา
กลุ่มคู่แข่ง	การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินธุรกิจ	ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองท้องถิ่น	รับฟังเสียงและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มสื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว	มีภาพลักษณ์ที่ดี เติบโตอย่างยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.2.4 วัตถุประสงค์ขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย และความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568 – 2572 (จัดทำในปีงบประมาณ 2567) และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ดังนี้

ตารางที่ 2.2.4-1 วัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	ขอบเขต
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	• เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล • เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	• การดำเนินการตามแผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาคสอดคล้องตามแผนและนโยบายภาครัฐ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	• เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประสานบูรณาการการทำงานร่วมกัน	• การบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
กลุ่มลูกค้า	• เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของลูกค้า	• การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่ลูกค้า • การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเชิงแก้ไขและเชิงป้องกัน
กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	• เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	• การปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาคู่ค้า/ผู้ส่งมอบตามที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	• เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของคู่ความร่วมมือ	• การสร้างความร่วมมือทางวิชาการและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจกับคู่ความร่วมมือ
กลุ่มพนักงาน	• เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของพนักงาน	• การพัฒนาบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล
กลุ่มชุมชนและสังคม	• เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของชุมชนและสังคม	• ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมน้อยที่สุด
กลุ่มคู่แข่ง	• เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้กับคู่แข่ง	• การดำเนินธุรกิจของ กปภ. ที่เป็นธรรมกับคู่แข่ง
กลุ่มสื่อมวลชน	• เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้กับสื่อมวลชน	• การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจของ กปภ. แก่สื่อมวลชน

2.2.5 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้กำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาระดับ (Level) ที่คาดหวัง จากความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์เหมาะสมสอดคล้องกับระดับ (Level) ที่คาดหวัง เพื่อใช้ในการถ่ายทอดสู่ระดับสายงาน/ฝ่าย นำไปเป็นรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานอย่างเหมาะสม ตามเกณฑ์การจัดระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรูปแบบสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคผนวก)

ตารางที่ 2.2.5-1 การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
- หน่วยงานกำกับดูแล - หน่วยงานเกี่ยวข้อง - ภารกิจ	ระดับสูง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญในระดับสูง และกปภ.มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสูง กปภ. ควรจัดการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทศนคติและสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและประสานบูรณาการการทำงานร่วมกัน	- การมีส่วนร่วม (Involve) - เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	- มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานขององค์กร - มีส่วนร่วมปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ - ดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ลูกค้า - คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ - คู่ความร่วมมือ - พนักงาน	ระดับปานกลาง เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียอาจมีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกปภ. และกปภ. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับปานกลาง	เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) - ให้คำปรึกษา (Consult) - ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	- รายงานข้อมูล การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ - การสำรวจ/สอบถาม - การจัดประชุมสัมมนา/อบรม - การให้ความช่วยเหลือ - การรับฟังความคิดเห็น - เปิดโอกาสศึกษาดูงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ (Level) ที่คาดหวัง	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการ
ชุมชนและสังคม	ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้จึงควรได้รับการสื่อสารและจัดกิจกรรมตอบสนองเพื่อสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการและลดข้อกังวัล			- การดำเนินงานตามสัญญาเกี่ยวกับความร่วมมือและคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
- คู่แข่ง - สื่อมวลชน	ระดับน้อย/น้อยมาก เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญเพียงระดับเล็กน้อย และกปก. มีระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย กปก.ควรสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกลุ่มนี้ทราบถึงสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอ	เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• สนับสนุน (Advocate) • เฝ้าระวัง (Monitor) • ดำเนินการตามปกติ (Remain Passive)	- การมีส่วนร่วมพร้อมให้การสนับสนุน - ตรวจสอบ ติดตามความสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ - จัดหมาย สื่อออนไลน์ต่างๆ

2.2.6 Stakeholder Profile

กปภ. มีการจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการใช้ทบทวนและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการดำเนินการตามรูปแบบ Stakeholder Profile ที่เป็นมาตรฐานตามเกณฑ์กำหนดโดยมีตัวอย่าง ดังนี้

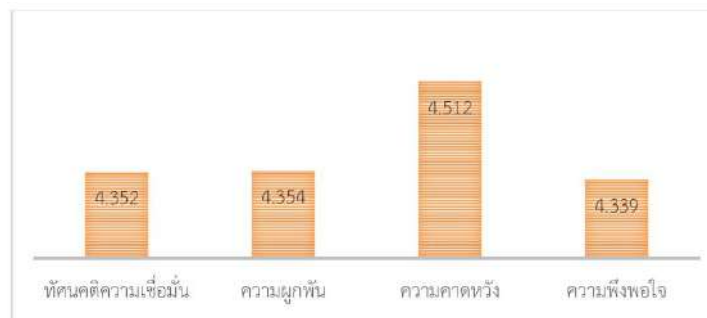
ตาราง 2.2.6-1 ฐานข้อมูลมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
1. รายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระทรวงมหาดไทย
2. สถานะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานของรัฐบาล ระดับกระทรวง
3. รูปแบบการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านนโยบายที่สำคัญ
4. ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน	ปลัดกระทรวงมหาดไทย
5. ผู้ประสานงานและการติดต่อ	สำนักงานนโยบายและแผน โทร 02 222 5886
6. กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานกำกับดูแล
7. วัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย
8. ประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องตามแผนและนโยบายกระทรวงมหาดไทย - การให้ข้อมูลและรายงานข้อมูล
9. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	สูง
10. ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สูง
11. ความสามารถ/ข้อจำกัด ในการสร้างความสัมพันธ์ (การสื่อสาร กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ ภาษา ฯลฯ)	นโยบายและข้อสั่งการที่เร่งด่วนส่งผลต่อการตอบสนองได้ทันท่วงที

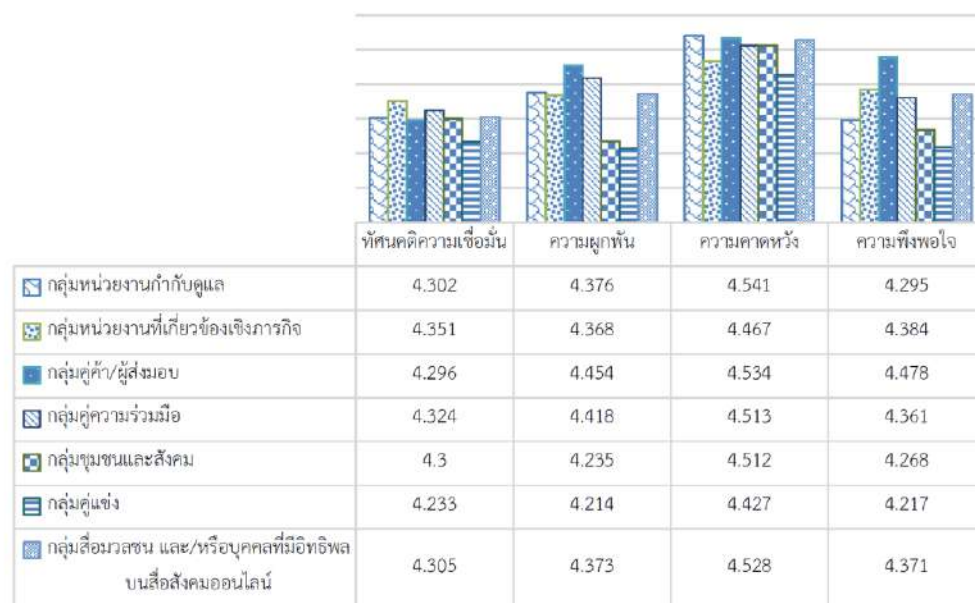
2.3. ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย

2.3.1 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการสำรวจ ทั้งสิ้น 7 กลุ่ม จาก 9 กลุ่ม (ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) โดยทำการสำรวจในประเด็นทัศนคติความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวัง ความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2567 มีคะแนนผลสำรวจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม ได้แก่ **ทัศนคติความเชื่อมั่น** เท่ากับ 4.352 **ความผูกพัน** เท่ากับ 4.354 **ความคาดหวัง** เท่ากับ 4.512 และ**ความพึงพอใจ** เท่ากับ 4.339



ภาพที่ 2.3.1-1 : คะแนนทัศนคติความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม



ภาพที่ 2.3.1-2 : คะแนนทัศนคติ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม

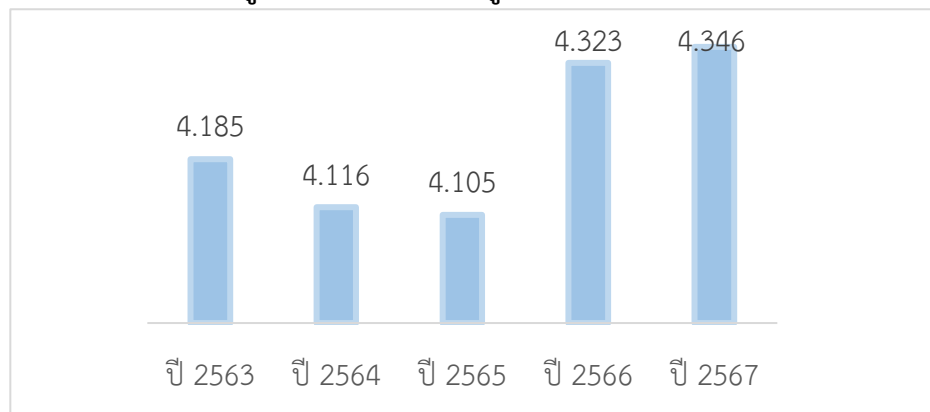
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม

ที่มา: ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2567

กล่าวโดยสรุป ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงออกถึงความคาดหวังที่มีต่อ กปภ. ค่อนข้างสูง และสูงกว่าความพึงพอใจที่หน่วยงานตนเองมีต่อ กปภ. ซึ่งเป็นประเด็นที่ กปภ. ควรนำไปใช้เป็นข้อมูลให้

ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป เพื่อตอบสนองความคาดหวังให้ดียิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้านักการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2563-2567



ภาพที่ 2.3.1-3 : คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้านักการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2563-2567
ที่มา: ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2567

จากผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้านักการประปาส่วนภูมิภาค ปี 2563-2567 พบว่า แนวโน้มคะแนนความพึงพอใจในด้านลูกค้าตอบทบทวนการทำหน้าที่ตามพันธกิจอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากขึ้น” และในปี 2566 ถึง 2567 มีคะแนนเพิ่มขึ้นสูงสุดของการทำสำรวจในรอบที่ผ่านมา

ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2566

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ปี 2565 –2566 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ และความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์แบบผันตรง ซึ่งเติบโตและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อมูล โดยหากพนักงานมีความพึงพอใจสูง จะทำให้มีความผูกพันสูงด้วยเช่นเดียวกัน

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

ที่มา:ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร ของ กปภ. ปี 2566

นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยด้านอายุ อายุงาน การศึกษา ตำแหน่ง และฐานเงินเดือน มีผลต่อความพึงพอใจ และความผูกพัน โดยจากข้อมูลเชิงลึก พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ กปภ. น้อยกว่าพนักงานที่อายุงานมาก เนื่องจากฐานเงินเดือนที่น้อยกว่า และตำแหน่งที่มีความกดดันในการทำงาน

ความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อ กปภ.

รายการ	รวม 7 กลุ่ม	หน่วยงาน กำกับดูแล	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เชิงภารกิจ	คู่ค้า/ ผู้เชื่อมโยง	คู่ความ ร่วมมือ	ชุมชนและ สังคม	คู่แข่ง	สื่อมวลชน และ/ หรือบุคคลที่มี อิทธิพลบนสื่อ สังคมออนไลน์
รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับ กปภ.								
การแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ แจ้งสถานการณ์เหตุการณ์ปัญหาต่างๆ ให้ทราบล่วงหน้า	14.10	14.58	13.49	12.18	14.01	14.25	14.40	16.52
จัดประชุม/อบรมดูงาน/จัดกิจกรรมร่วมกัน และ การได้รับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมจาก กปภ. เช่น น้ำดื่ม	8.07	9.06	6.48	6.34	9.58	8.07	8.81	8.55
แจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง/สายด่วนผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่จำกัดเวลาการขอเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่	5.50	6.31	4.67	4.99	4.83	5.32	6.15	6.51
มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน	5.42	0.07	18.16	12.96	0.72	3.00	0.00	0.00
แจ้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานให้รวดเร็วขึ้น	3.10	2.47	3.32	2.99	3.22	2.83	3.39	3.69
รูปแบบช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับ กปภ.								
โทรศัพท์สายตรง/สายด่วน ถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง	20.68	14.72	31.73	27.71	13.77	24.81	13.85	15.74
ผ่านระบบ Online ต่างๆ เช่น Line/Facebook/Messenger, เว็บไซต์	18.05	18.20	17.18	15.03	19.48	17.34	19.91	20.21
ช่องทางสังคมได้ แต่ขอให้ครอบคลุมถึงรวดเร็วขึ้น ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	11.34	10.95	9.57	10.19	13.37	10.21	13.76	11.95
ไม่มีทางติดต่อ	49.93	56.13	41.52	47.08	53.38	47.64	52.48	52.09
ความต้องการ/ความคาดหวังที่หน่วยงานมีต่อ กปภ.								
การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนประชาชน ปัญหาบ้านชุมชนที่มีกลิ่นเหม็นในบริเวณการเกษตรคุณภาพ ชีวิตทำให้บ้านน่าอยู่มากขึ้น สัมผัสได้	32.65	27.12	34.06	36.47	33.74	38.45	27.43	30.71
ความชัดเจนของการขยายเขต การเดินท่อประปาใหม่ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ / การขยายเขต ให้บริการ / การปรับปรุงเรื่องความสะอาดของประชาชน	5.73	2.90	12.06	7.48	4.19	3.09	4.86	4.76
กปภ. มีแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาแหล่งน้ำสำรองในช่วงฤดูแล้ง สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน	3.84	3.70	3.99	2.92	4.03	3.61	4.04	4.96
ดูแลเรื่องปริมาณน้ำประปาที่ไหลให้ต่อเนื่อง มีแรงดันเพียงพอ กดปัญหาสูบน้ำ / มีระบบแจ้ง เตือนปัญหาไม่ไหล	3.33	3.05	3.17	2.49	3.95	3.95	2.66	4.37
บริการให้รวดเร็วขึ้น ช่วยท่อประปาให้เร็วขึ้น แก้ปัญหาข้อร้องเรียนให้เร็วขึ้น ป้อนงานด่วนรวดเร็ว และอยากให้เก็บงานสิ่งการขุดเจาะซ่อมแซมให้เรียบร้อย และปรับสภาพถนนให้กลับเป็นสภาพเดิม	2.86	3.63	2.64	3.28	3.06	2.15	2.20	2.82
ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่นๆ ที่หน่วยงานต้องการให้ กปภ. รับทราบ								
อย่าให้พนักงานดูแลน้ำประปา เพราะสัมผัสไม่ได้ ต้องใช้น้ำดื่ม เป็นภาระของประชาชน	5.03	5.15	4.90	4.34	5.31	4.46	6.15	5.05
แก้ปัญหาหน้าประปาไม่สะอาด ไม่ได้มาตรฐาน น้ำขุ่นแรง มีตะกอน น้ำมาใส่ตู้เก็บขวดบริโภคไม่ได้ และมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต	4.81	5.15	3.84	4.91	4.99	4.55	4.50	5.83
การซ่อมท่อประปา การวางท่อประปา ควรทำให้เรียบร้อย ถูกล้าง น้ำแห้ง น้ำขุ่น การให้แรงดันน้ำไม่ดี	4.57	3.84	3.84	3.99	5.23	3.69	6.15	5.83
กปภ. จัดสรรบุคลากรเพิ่ม / บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ	2.44	2.83	2.11	1.92	2.90	2.15	2.29	3.01
อย่าให้ขยายเขตระยะยาวไม่ให้หัวถัง	2.23	0.00	8.89	5.06	0.16	0.17	0.00	0.00
อย่าให้ กปภ. มีการเชิญผู้นำชุมชนร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ	2.06	1.96	1.43	2.21	2.09	1.89	2.39	2.62

ภาพที่ 2.3.1-4 : ความต้องการ/ความคาดหวังของหน่วยงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อ กปภ.

ที่มา: ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2567

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กปภ.

กปภ. ได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกและใช้แบบสอบถาม เพื่อขอความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. รวมทั้งสรุปความคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ. มาใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ กปภ. เป็นแนวทางการกำหนดทิศทางของ กปภ. ดังตาราง

ตารางที่ 2.3.1-2 : ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กปภ.

ผู้บริหารระดับสูงของ กปภ.	คณะกรรมการ กปภ.
- การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างยั่งยืน - การใช้เทคโนโลยี ดิจิตอล เข้ามาบูรณาการกับกระบวนการทำงาน - การจัดการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยี - การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และ บริหารทรัพยากรบุคคล - การมีสวัสดิการที่ดี เพื่อชักจูงให้พนักงานดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น และ เต็มที่ต่อการดำเนินงาน - การใช้ข้อมูลจาก data base ในการวิเคราะห์ และบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างแม่นยำเพื่อลดต้นทุนการผลิต - การมี Cyber security เพื่อความปลอดภัยขององค์กรในด้านข้อมูล - บริหารจัดการทรัพย์สินถาวรบางรายการโดยการเช่าซื้อ เพื่อชะลอการลงทุน - เร่งกระบวนการแก้กฎหมายข้อบังคับให้สามารถดำเนินการธุรกิจใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ - บริหารจัดการการลงทุนร่วมกับภาคเอกชนอย่างไม่เสียเปรียบ	- การบริหารจัดการทางการเงินให้มีประสิทธิภาพอย่างโปร่งใสเที่ยงธรรม - ดำเนินงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใส - ดำเนินงานบริหารจัดการน้ำประปายังยั่งยืนทั้งระบบ - ใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ในทุกระบบเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การบริหารจัดการให้น้ำประปาสามารถดื่มได้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำให้แก่ประชาชน - เพื่อให้ กปภ. ได้รับความเชื่อถือจากทุกภาคส่วนจากการตรวจสอบภายในที่มีมาตรฐาน - ดำเนินงานบริหารจัดการน้ำประปาโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

2.3.2 ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งเชิงบวกเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย
 ตารางที่ 2.3.2-1 ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารัฐกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	- แผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องตามแผนและนโยบายรัฐบาล - แผนธุรกิจสร้างรายได้ให้กับ กปภ. - แผนกลยุทธ์การตลาดสามารถสร้างรายได้ให้กับ กปภ. - แผนยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี มีความครบถ้วนถูกต้อง สามารถนำไปปฏิบัติได้ - การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ - การจัดทำแผนการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ - เสนอรายงาน ปค.1, 4, 5, 6 ขององค์กร (แบบรายงานประเมินควบคุมภายใน) - รายงานผลด้าน 3 RMHC - ตรวจประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด - กปภ. มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ - จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีแล้วเสร็จก่อนปีงบประมาณ และมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. - การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อบูรณาการอย่างยั่งยืน ให้สำเร็จตามเป้าหมาย - การขออนุญาตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน - จัดส่งแผนความเสี่ยง/ควบคุมภายใน/BCM - การให้ข้อมูลและกำกับ ติดตามการประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจให้มีคุณภาพ ครบถ้วนตามเกณฑ์ - ระดับคะแนน Enabler ในภาพรวมองค์กรและแต่ละด้านสูงขึ้น - Enabler ด้าน 1-8 มีการบูรณาการข้อมูลกัน - การจัดทำและรายงานข้อมูลการประเมินผลคุณภาพองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจได้มีคุณภาพตามกรอบเวลาที่กำหนด ครบถ้วนตามเกณฑ์ - จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีแล้วเสร็จก่อนปีงบประมาณ - จัดทำแผน/ผลผ่านรายงานการควบคุมภายใน - จัดทำแผน/ผลการบริหารความเสี่ยง - การรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดระดับองค์กร - การขับเคลื่อนและรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดบันทึกข้อตกลงสายงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานองค์กรบรรลุเป้าหมาย

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายแผนงานโครงการ - ฝ่ายประเมินผลองค์กร - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	- ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ - การบริการน้ำประปาของโครงการฯ ที่วัดถึง มีคุณภาพน้ำเป็นไปตามมาตรฐานฯ - การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาโครงการร่วมดำเนินงานในกิจการของ กปภ. - การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ - การติดต่อประสานงานและการดำเนินงานร่วมกัน - การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน - การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน - เปิดโอกาสในการหารือร่วมกันและสนับสนุนข้อมูล
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	- กำหนดแนวทาง มาตรการ มาตรฐานด้านการควบคุมการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำประปา - กำหนดแนวทาง มาตรการ ลดใช้พลังงาน - แผนงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจและแผนงานในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ - การลดการใช้น้ำและการส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำและตอบสนองเกณฑ์ประเมินผล - การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำ แก้ปัญหาภัยแล้ง - ดำเนินงานโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายฯ ตามแผนงานฯ และตามวัตถุประสงค์โครงการ ไม่ติดปัญหาอุปสรรค และการขออนุญาตใช้พื้นที่ เป็นไปอย่างราบรื่น - การประสานงานการขออนุญาตเป็นไปตามหลักเกณฑ์ - การตอบอนุญาตเพื่อดำเนินการวางท่อประปา เพื่อดำเนินการก่อสร้างอาคารสูบน้ำดิบ หรือสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ - ปริมาณน้ำที่ต้องได้รับตามที่ได้อำนาจขออนุญาต - การออกแบบและประมาณราคา ประเภทและราคาที่ดิน การเสนอแผนเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณ และได้รับจัดสรรงบประมาณ - มีน้ำสะอาดเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค ลดหรือลดเว้นค่าบริการทดสอบคุณภาพน้ำ ให้การสนับสนุนทางด้านวิชาการ - มาตรฐานคุณภาพน้ำที่ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ ผลิตจ่ายน้ำประปาได้มาตรฐานคุณภาพ ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาด้านระบบผลิตและควบคุมคุณภาพ - แนวทางการใช้พลังงานที่ชัดเจน และมาตรฐานการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรและระบบสาธารณูปโภคที่ชัดเจน - กำหนดเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินงาน(KPI) จัดทำบันทึกข้อตกลงผลการดำเนินงานของ กปภ. และติดตามผลการดำเนินงานโครงการ DSM ตามตัวชี้วัด สคร.และ แผนยุทธศาสตร์ - จัดทำแผนงานด้านความยั่งยืนของ กปภ. และรวบรวมข้อมูลและรายงานผลการพัฒนาด้านความยั่งยืน

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง - ฝ่ายวิศวกรรม - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	- การกำหนดผลงาน การคัดเลือกผู้รับจ้าง การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส และมีมาตรฐาน - การดำเนินการก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามสัญญาจ้าง - ปริมาณน้ำที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการในราคาที่เหมาะสม - สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและ ข้อตกลงของ กปภ.ได้อย่างชัดเจน - การสื่อสารด้านปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้า - การบูรณาการความร่วมมือ/สนับสนุนทางวิชาการ - ด้านการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม / ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการ - ข้อมูลและศักยภาพแหล่งน้ำดิบ แผนการพัฒนาแหล่งน้ำ วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์น้ำ - ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำงาน - มีข้อตกลงและปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้ทรัพยากรน้ำร่วมกัน
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหาร องค์กร) - ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม - ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย	- การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามแผนและนโยบาย ทิศทางการบริหารงานภาครัฐ - การเสนอแนะหลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดค่าตอบแทนระบบรางวัลและสวัสดิการต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจในภาพรวม - หน่วยงานดำเนินการตาม พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2564 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง - การดำเนินการของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. กปภ. สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 และประกาศกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีกำหนด - ดำเนินงานตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. - หน่วยงานมีอัตรากำลังที่เหมาะสม - การพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน - หน่วยงานมีผู้มีความสามารถในการขึ้นดำรงตำแหน่งภายในหน่วยงานเพียงพอเมื่อมีตำแหน่งว่าง - ความถูกต้องข้อมูลความต้องการอัตรากำลังของหน่วยงานต่างๆ สร้างตำแหน่งใหม่ในระบบ SAP อย่างถูกต้อง - หน่วยงานได้อัตรากำลังตามความต้องการและทันเวลา - แนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอยู่เสมอ เพื่อยกระดับความสามารถของคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของ กปภ. ซึ่งจัดทะเบียนแล้ว

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหาร องค์กร) - ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม - ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย	- แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน - การมีอัตรากำลังสอดคล้องกับปริมาณงาน - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง - การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น - ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน - จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี - การจัดทำระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ (PWA KM-HM) - จัดทำแผนพัฒนาระบบสนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรม - การอนุมัติอัตราค่าจ้างและไปตามกรอบที่กำหนด - ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน - แนวทางการเตรียมตัวเกษียณเพื่อให้มีเงินออม
รองผู้ว่าการ(การเงิน) - ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ - ฝ่ายการเงินและบัญชี	- งบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบลงทุน-เงินอุดหนุน) และงบประมาณประจำปีภาพรวมทุกแหล่งเงิน ของ กปภ. สอดคล้องตามแผนและนโยบาย - รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณลงทุนให้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันตามกำหนด - จัดทำคำขอตั้งงบประมาณ - สนับสนุนข้อมูลให้ครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำตัวชี้วัดขององค์กร - สนับสนุนข้อมูลรายงานผลวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. ให้ครบถ้วนและทันตามกำหนดช่วงเวลา
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	- การจัดทำแผนโครงการเพื่อการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ - การสนับสนุนน้ำดื่มบรรจุขวด - มีขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือในการใช้งานสารสนเทศของ กปภ. ได้อย่างถูกต้องตาม พ.ร.บ. - การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบที่สอดคล้องกับแผนและนโยบายของรัฐ

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
	● การประสานการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน ● การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายภาครัฐ ● การติดต่อประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง มีการบูรณาการร่วมกันในการปฏิบัติงาน ● การได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพทุกด้าน/ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วถึง/การแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย/การให้บริการด้วยความเต็มใจ ● ความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง และการขอใช้น้ำและติดตั้งมาตร ● การรับชำระค่าน้ำประปา ได้สะดวกและรวดเร็ว ● ข้อมูลพื้นฐานลูกค้า ที่ครบถ้วน ถูกต้อง สามารถจัดเก็บเป็นสถิติวิเคราะห์ข้อมูล GIS ● การได้รับสินค้าตรงตามกำหนด การสอบเทียบเครื่องมือผ่านเกณฑ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด ● วัสดุการผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานข้อกำหนด ได้รับค่าสินค้าและบริการตรงตามกำหนดเวลา ● ดำเนินงานก่อสร้างตามรูปแบบรายการ และข้อกำหนดของสัญญา ● ครุภัณฑ์ที่เป็นไปตามสัญญา และ spec ที่กำหนด ● การสรรหาอัตรากำลัง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายสวัสดิการ ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ● สร้างเครือข่ายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ● สนับสนุนด้านการให้ข้อมูลและรายงานข้อมูล ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ support การทำงานด้านต่าง ๆ ● การรับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคม ● ตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของชุมชนบริเวณที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการของ กปภ. ● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว ● การสร้างความสัมพันธ์และมีกิจกรรมร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ● สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	● การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ ● กปภ. มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดี ● รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายข้อสั่งการ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในเรื่องต่างๆ อย่างเคร่งครัด ● รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย ● นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ● รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย

สายงาน/ฝ่าย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังที่สำคัญ
	- นโยบาย/แนวทางปฏิบัติ แผนการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปตามเป้าหมาย
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) - สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก - สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	ความร่วมมือของหน่วยงานรับตรวจถูกกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบไว้ในคู่มือของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน มีการสื่อสารบทบาทของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ และพนักงานของหน่วยรับตรวจรับทราบ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	- คุณภาพน้ำ - ปริมาณน้ำ - บริการหลังการขาย - การให้บริการของพนักงาน - กระบวนการให้บริการ - อาคารและสถานที่ - ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ
	- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร - การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องตามแผนและนโยบาย
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ - สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล	- ดำเนินการพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้องครบถ้วน - แลกเปลี่ยนความรู้และความร่วมมือในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - กำกับดูแล / ตัดสินใจประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อโครงการ และสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ - ใช้งานระบบอย่างถูกต้อง ให้คำปรึกษา และอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ที่มา: ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย จัดทำในโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 และผ่านการเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด

2.4 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย

2.4.1 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

โอกาส :

กปภ. ได้พิจารณาระบุโอกาสด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อมูลที่พบจากการดำเนินงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ที่จะส่งผลในเชิงบวกที่จะสามารถเป็นโอกาสให้ กปภ. สามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน
3. การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น
4. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ.
5. เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความเสี่ยง :

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

ตารางที่ 2.4.1-1 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
➤ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ➤ ความสำเร็จของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

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

2.4.2 โอกาสด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

โอกาส :

สายงาน/ฝ่าย ของ กปภ. มีการระบุโอกาสด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากข้อมูลที่พบจากการดำเนินงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อมภายนอก ที่จะส่งผลในเชิงบวกที่จะสามารถ เป็นโอกาสให้แต่ละสายงาน/ฝ่าย สามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- สคร. ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานระดับสายงาน/ฝ่าย
- กปภ.มีการอบรม/เชิญผู้แทนระดับสายงาน/ฝ่ายเข้าร่วมอบรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กปภ. สนับสนุนให้สายงาน/ฝ่ายมีการเสนอของบประมาณเพื่อดำเนินการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความเสี่ยง :

สายงาน/ฝ่าย ได้พิจารณาระบุความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ แต่ละสายงาน/ฝ่าย จากปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวชี้วัดตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ผลการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงในปีที่ผ่านมา ซึ่งอาจส่งผลกระทบทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดเป้าหมาย ตามยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่ ครอบคลุมใน 2 มิติ คือ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร และ ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถ สรุปความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ 2.4.2-1 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
➤ การปรับโครงสร้าง/โยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง หรือปรับเปลี่ยนนโยบายภายในหน่วยงาน ทำให้การขาดความต่อเนื่องในการพิจารณาเอกสารการขออนุญาตหรือถูกพับโครงการ ➤ การรายงานผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด อาจเนื่องจากการดำเนินการตามแผนล่าช้า อาทิ ระยะเวลาการขออนุญาตนานเกินไป ตลอดจน	➤ การสื่อสารถึงความจำเป็น ผลลัพธ์ แนวทางการดำเนินงาน ยังไม่ทั่วถึง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยเฉพาะกับผู้บริหารระดับสูงทำให้ขาดความเชื่อมั่น ตลอดจนยังขาดการสื่อสารการสร้าง ความเข้าใจในเรื่องระเบียบวิธีดำเนินการจัดทำแผนงาน/การขออนุญาต ➤ การกำหนดโครงการ/กิจกรรม ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถดึงดูดความสนใจและการตอบรับจากลูกค้าได้

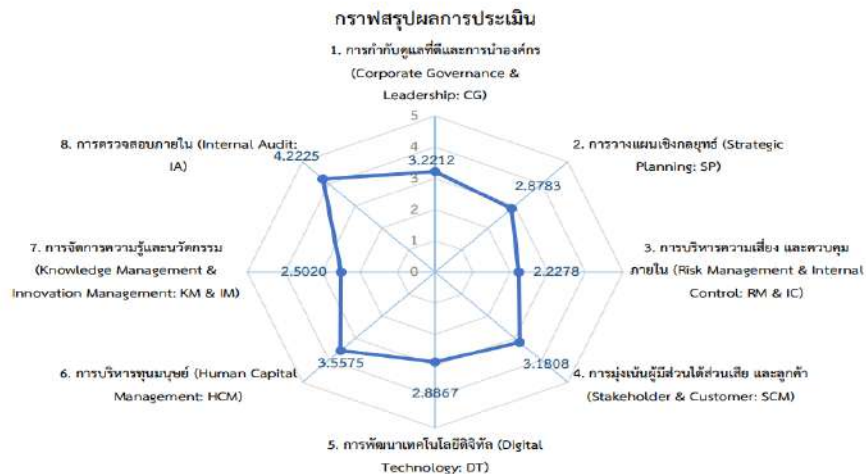
ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการขององค์กร	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและ ผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถ เพิ่มผลผลิตหรือสมรรถนะได้ตามเป้าหมาย ดังนั้นผลการดำเนินงานจึงไม่สามารถ แสดงถึงประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพได้ อย่างชัดเจน	➤ การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด อาจเกิดจาก ระยะเวลาในการจัดทำแผนฯ (ตาม ยุทธศาสตร์พื้นที่) / การขออนุญาต นโยบาย ภาครัฐ และ การดำเนินการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ตามสัญญาที่กำหนด เป็นต้น

ที่มา : ความเสี่ยงจากผลการบริหารความเสี่ยงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/
ฝ่าย พ.ศ. 2567

ทั้งนี้ จากการระบุโอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร
และสายงาน/ฝ่ายข้างต้น กปภ. จะนำข้อมูลดังกล่าวเป็นปัจจัยด้านโอกาสและอุปสรรค เพื่อใช้ในการ
วิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และแผนสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป ทั้งนี้ ยังจะนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนบริหาร
ความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

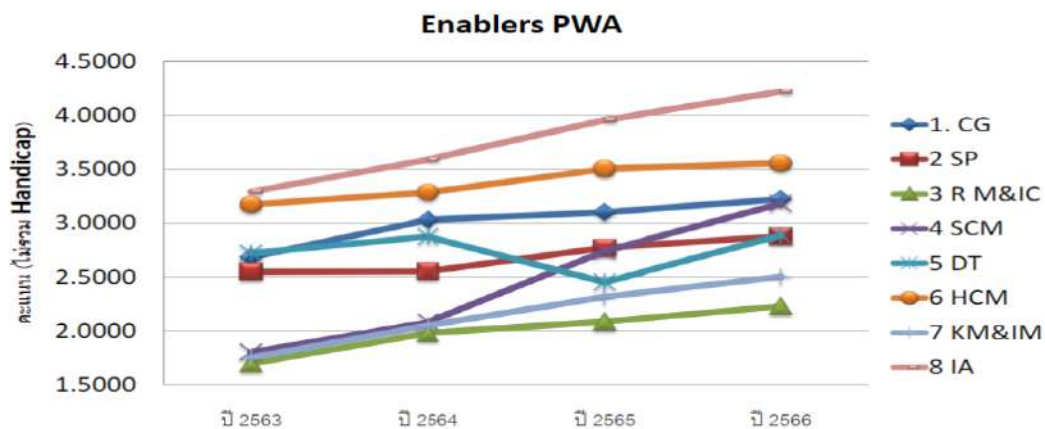
2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ประจำปี บัณฑิต 2566 ได้รับคะแนนประเมินรวมที่ 3.0846 (คะแนนหลังรวม Handicap เท่ากับ 3.4296) จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีผลประเมินแต่ละด้าน 8 ด้าน ดังภาพที่ 5-1



ภาพที่ 2.5-1 สรุปผลประเมินของ กปภ. ปี 2566

จากรายงานผลการดำเนินงานตั้งแต่ ปี 2563 -2566 จะพบว่า มีแนวโน้มการดำเนินงานที่ดีขึ้นในแต่ละด้าน แสดงดังภาพที่ 5-2



ภาพที่ 2.5-2 ผลคะแนน Enablers รายด้านของ กปภ.

การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)



ภาพที่ 2.5-3 ผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลคะแนน Enablers ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีบัญชี 2566 มีคะแนนอยู่ที่ 2.7117 (ไม่รวมด้านลูกค้า) และในปีบัญชี 2567 กปภ. มีคะแนนคาดหวังอยู่ที่ 2.8400 เพื่อไปให้ถึงคะแนนที่คาดหวัง กปภ.มีการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานโดยนำสรุปประเด็นที่สำคัญ และข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกำกับดูแล ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จากรายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ประจำปีบัญชี 2566 เพื่อวิเคราะห์หา GAP และแนวทางการปิด GAP สรุปผลการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานปี 2566 ดังตาราง

ตารางที่ 2.5-1 ผลการเรียนรู้และปรับปรุงดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า” ปี 2566

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)			
1.1 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder ยังไม่ได้มีการพัฒนานวัตกรรมในการจัดเก็บ	ควรมีการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder อย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บความรู้และ	- ทบทวน SIPOC การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดตัวชี้วัด Leading /Lagging ให้ชัดเจน

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
	ความรู้ในระบบดิจิทัล (GAP ระดับ 5)	นวัตกรรมในระบบดิจิทัล	- จัดทำแผนการสื่อสารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละฝ่าย - ทบทวนสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวนตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์กลยุทธ์ ระยะยาวให้สอดคล้องกับตำแหน่งยุทธศาสตร์องค์กร - เพิ่มเติมนวัตกรรมมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดทำ AAR เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. วัตถุประสงค์ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10%)			
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder (3%)	- ขาดเอกสารการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ในระดับองค์กรของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับแจ้งเวียนในการถ่ายทอดสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (GAP ระดับ 5)	- ควรจัดทำรายงานสรุปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญ(20กระบวนการ) เพื่อแจ้งเวียนให้คณะทำงานออกแบบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่	- จัดทำกระบวนการย่อยการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขต ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดทำ AAR เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานในการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
	- ไม่มีการจัดเก็บการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานะข้อมูลระบบดิจิทัลที่สายงาน/ฝ่ายกรอกข้อมูลแล้วสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาได้ทันที หรือมีการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลอื่น	สำคัญของกปภ. มาเป็นปัจจัยในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดการบูรณาการ และได้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น - ควรกำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3%)	- ขาดเอกสารการระบุ Stakeholder องค์กรที่มีอิทธิพล/สถานะอะไรกับ กปภ.สำหรับแจ้งเวียนในการถ่ายทอดสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (GAP ระดับ 5) - ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานะข้อมูลระบบ	- ควรจัดทำรายงานสรุปความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญ (20กระบวนการ) เพื่อแจ้งเวียนให้คณะทำงานออกแบบทบทวน	- จัดทำกระบวนการย่อยการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวนและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบ Value Chain ของแต่ละฝ่าย - จัดทำ AAR เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
	ดิจิทัลที่สายงาน/ฝ่ายกรอกข้อมูลแล้วสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาได้ทันทีหรือมีการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลอื่น	และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของกปก. มาเป็นปัจจัยในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดการบูรณาการ และได้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น - ควรกำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร(4%)	- ขาดเอกสารประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรสำหรับแจ้งเวียนในการถ่ายทอดสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (GAP ระดับ 5) - ไม่ได้มีการจัดเก็บประเด็นความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสาย	- ควรจัดทำรายงานสรุปความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญ (20กระบวนการ) เพื่อแจ้งเวียนให้คณะทำงานออกแบบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน	- จัดทำกระบวนการย่อยการระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร - จัดทำ AAR เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
	งาน/ฝ่าย ในฐานะข้อมูลระบบดิจิทัลที่สายงาน/ฝ่ายกรอกข้อมูลแล้วสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาได้ทันที หรือมีการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลอื่น	ที่สำคัญของกปก. มาเป็นปัจจัยในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดการบูรณาการ และได้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น - ควรกำหนดแนวทางการพัฒนา นวัตกรรมประเด็นความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	- สำรวจความต้องการ ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แบบสอบถามที่เฉพาะเจาะจงกับแต่ละกลุ่ม - จัดประชุมเชิงปฏิบัติ การสื่อสารกับหน่วยงาน เพื่อทบทวนความสอดคล้องของประเด็น /ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญขององค์กร กับประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของสายงาน/ฝ่าย
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (35%)			
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (15%)			
3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	- ขาดเอกสารการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับแจ้งเวียนในการถ่ายทอดสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงหน่วยงาน	- ควรจัดทำรายงานสรุปความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญ	

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
	ภายนอกที่เกี่ยวข้อง (GAP ระดับ 5) - ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานะข้อมูลระบบดิจิทัลที่สายงาน/ฝ่ายกรอกข้อมูลแล้วสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาได้ทันที	(20กระบวนการ) เพื่อแจ้งเวียนให้คณะทำงานออกแบบ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของกปภ. มาเป็นปัจจัยในการ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และตัวชี้วัด เพื่อให้เกิดการบูรณาการ และได้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น - ควรกำหนดแนวทางการพัฒนา นวัตกรรม การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดเก็บความรู้ และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	
3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	- การดำเนินงานไม่ตอบสนองกับระดับความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสียของกปภ.	- ควรทบทวนหลักเกณฑ์การวิเคราะห์และกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวังของการสร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับ	- จัดทำคู่มือการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวนตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ของฝ่ายงาน ให้

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
		รูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนโดยเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สนับสนุนการทำงานปกติ และส่วนที่ใช้สนับสนุนแผน ยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวัง ครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย และทุก Stakeholder ซึ่งรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนที่สนับสนุนการทำงานปกติต้องสอดคล้องกับกรอบ อัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละสายงาน/ฝ่ายที่มีอยู่ แต่ในส่วนรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนที่สนับสนุนแผน ยุทธศาสตร์องค์กร	สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ความต้องการและ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สื่อสาร สร้างความเข้าใจกับหน่วยงาน ในการกำหนดระดับที่คาดหวังของการ สร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์ตามที่ระบุไว้ในคู่มือสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
		กับการวิเคราะห์ว่ากรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละสายงาน/ฝ่าย	
3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ / บริหาร จัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	- การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยพิจารณาการกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตและวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สอดคล้องกับระดับ (Levels) ที่คาดหวังของการสร้างความสัมพันธ์ - ไม่ได้มีการจัดเก็บแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานข้อมูลระบบดิจิทัลที่สายงาน/ฝ่ายกรอกข้อมูลแล้วสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาได้ทันทีหรือมีการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลอื่น	- ควรทบทวนแนวทางจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาการกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตและวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สนับสนุนการทำงานปกติ และส่วนที่ใช้สนับสนุนแผนยุทธศาสตร์องค์กรให้สอดคล้องกับระดับ (Levels) ที่คาดหวังของการสร้างความสัมพันธ์ - ควรกำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ / บริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ทบทวนตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ของฝ่ายงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
		ส่วนได้ส่วนเสีย โดยมี การจัดเก็บความรู้ และนวัตกรรมในระบบดิจิทัลรวมถึง ระบบสามารถ เชื่อมโยงประเด็น ความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ คาดหวังวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรูปแบบ การสร้าง ความสัมพันธ์	
3.2 การสร้างความพร้อม (10%)			
3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- Flow Chart ของ กระบวนการทำงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงานและ เวลาในการดำเนินงาน ไม่ชัดเจนยากต่อการ วิเคราะห์หาความ ต้องการทรัพยากรของ แผนสร้างความสัมพันธ์	- ควรมีการวิเคราะห์ ความต้องการ ทรัพยากรของ แผนการสร้าง ความสัมพันธ์เพื่อ ระบุทรัพยากร (Resources) ที่ชัดเจน ให้มีความ พอเพียงและ เหมาะสม เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วน เสียให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์และ เป้าหมายของแต่ละ สายงาน/ฝ่าย (GAP ระดับ2)	- จัดประชุมเชิง ปฏิบัติการ เพื่อ สื่อสาร สร้างความ เข้าใจกับ หน่วยงานในการ วิเคราะห์ความ ต้องการทรัพยากร ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตามแผน สร้างความ สัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่ได้ จัดทำ
3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการ	- ติดตามรายงานผลการ บริหารความเสี่ยงและ จัดทำแผนบริหาร	- ควรประเมินความ เสี่ยงของการสร้าง ความสัมพันธ์/	

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
จัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5%)	ความเสี่ยงได้ครบถ้วนและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ หรือแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร เช่น การบริหารโครงการขนาดใหญ่ล่าช้า การจัดการน้ำสูญเสีย การผลิตน้ำประปา ไม่ได้คุณภาพ เป็นต้น	
3.3 การติดตามและรายงานผล (10%)			
3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ (3%)	- ไม่ปรากฏผลลัพธ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นการป้อนข้อมูลเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนยุทธศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์แผนดังกล่าวในส่วนที่มีการปรับเปลี่ยน - ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ ในฐานข้อมูลระบบดิจิทัลที่สายงาน/ฝ่ายกรอกข้อมูลแล้วสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาได้ทันที หรือมี	- ควรแสดงผลการดำเนินงาน/ผลลัพธ์ว่าเรื่องใดที่สามารถนำไปใช้เป็นการป้อนข้อมูลเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและแผนยุทธศาสตร์องค์กรในส่วนที่มีการปรับเปลี่ยนแล้วส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์แผนดังกล่าวควรกำหนดให้ชัดเจนด้วย เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง	- จัดทำกระบวนการย่อยการติดตามและรายงานผล - จัดทำ AAR เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการติดตามและรายงานผล

หัวข้อ	ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการเรียนรู้และปรับปรุง	หมายเหตุ/ข้อเสนอแนะ
	การเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลอื่น	- ควรกำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	
3.3.2 การรายงานผล (3%)	- หลังจากรายงานข้อมูลผ่านเว็บไซต์ รายงานความยั่งยืนรายงานประจำปีแล้ว ไม่ทราบถึงผลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ควรมีการประเมินผลลัพธ์ ความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ Stakeholder แล้วนำผลเทียบกับเป้าหมาย แล้วนำไปปรับปรุงการรายงานครั้งถัดไป	- จัดทำกระบวนการย่อยการติดตามและรายงานผล - จัดทำ AAR เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการติดตามและรายงานผล
3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง (4%)	- กระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครอบคลุมทุกเกณฑ์ย่อยที่สำคัญ	- ควรทบทวนการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้กับสายงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาหรือร่วมกันในการบูรณาการเรียนรู้ให้เหมาะสมและครอบคลุมตามเกณฑ์ Enablers	- มีการประชุมหารือกระบวนการในการเรียนรู้ร่วมกัน

2.6 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้นำข้อมูลแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆ ของ กปภ. เพื่อเป็น ประเด็นในการเชื่อมโยงกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและระดับสายงาน/ฝ่าย และเชื่อมโยงกับ แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ การประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผน สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568 ให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวด้านต่างๆของ กปภ. ทั้งนี้ ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. แผนวิสาหกิจ ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2568
2. แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2568
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2568-2572
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการด้านจัดการความรู้ (KM) และการจัดการนวัตกรรม (IM) ประจำปี งบประมาณ 2568
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2568-2572 และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปี งบประมาณ 2568
6. แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2568
7. แผนแม่บทระยะยาวการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2568-2572 ของ กปภ. และแผนปฏิบัติการ ส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2568

จากยุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะยาวต่างๆข้างต้นพบว่ามียุทธศาสตร์และแผนแม่บทระยะ ยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่ เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. แผนวิสาหกิจ ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และ แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2568	● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การบริหารจัดการน้ำ สูญเสีย ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การยกระดับผล ประกอบการ ● การสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● หน่วยงานกำกับดูแล ● หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิง การกิจ ● ลูกค้า ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ● คู่ความร่วมมือ ● พนักงาน ● ชุมชนและสังคม

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
	● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	● คู่แข่ง
2. แผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาดของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ 2568	● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านคุณภาพและบริการ ● การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูลสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร	● ลูกค้า ● สื่อมวลชน
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2568-2572	● ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	● พนักงาน
4. แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ (KM) และการจัดการนวัตกรรม (IM) ประจำปีงบประมาณ 2568	● การจัดการความรู้และนวัตกรรม	● หน่วยงานกำกับดูแล ● พนักงาน ● คู่ความร่วมมือ
5. แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กปภ. พ.ศ. 2568-2572 และแผนปฏิบัติการดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2568	● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ● การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้นับสนุนการทำงานของพนักงาน ● การพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร EA	● หน่วยงานกำกับดูแล ● พนักงาน ● คู่ความร่วมมือ ● คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ
6. แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการความ	● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรม CSR	● ชุมชนและสังคม ● คู่แข่ง

แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2568		
7. แผนแม่บทระยะยาวการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2568-2572 ของ กปภ. และแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2568	● การกำกับดูแลกิจการที่ดี และ ธรรมาภิบาล	● หน่วยงานกำกับดูแล

2.7 การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ได้มีการทบทวนนโยบายต่างๆ ของ กปภ. ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 2567 และผ่านคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม พิจารณาให้ความเห็นชอบและคณะกรรมการ กปภ. รับทราบนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค โดยที่ฉบับปัจจุบัน ประกาศ ณ วันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ.2564 นำมาใช้เป็นนโยบายการดำเนินการ ต่อไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม นำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ของการประปาส่วนภูมิภาค

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 และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งยังเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 2) ดำเนินการกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- 4) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ

- 1) ปฏิบัติตามกฎระเบียบ 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 ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- 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 ต้องรีบแจ้งคู่ความร่วมมือให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- 3) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันในการปฏิบัติต่อคู่ความร่วมมือทุกฝ่าย
- 4) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ความร่วมมือ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
- 5) ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือเพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

6. พนักงาน

- 1) ปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
- 2) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานและลูกจ้างถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 3) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและลูกจ้าง รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
- 4) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานและลูกจ้าง
- 5) ให้พนักงานและลูกจ้างถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- 6) ปลุกฝังให้พนักงานและลูกจ้างมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

7. ชุมชนและสังคม

- 1) ดำเนินกิจการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคมสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ
- 2) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 3) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
- 4) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

8. สื่อมวลชน

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

9. คู่แข่ง

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

2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

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

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



Politics ปัจจัยด้านการเมือง

นโยบายภาครัฐที่สนับสนุน : นโยบายการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เร่งเดินหน้าให้บริการน้ำประปาดื่มได้ฟรีเต็มสูบ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงน้ำประปาดื่มได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย สนองนโยบายรัฐบาล ย้ำให้เฝ้าระวังคุณภาพน้ำให้ สะอาด ปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้ประชาชน เนื่องจากหากขาดน้ำประปาจะส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนจึงแสดงให้เห็นว่าน้ำประปาเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ดังนั้น นอกจากน้ำประปาเพื่อการอุปโภคแล้ว กปภ. ต้องพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้บริโภคได้ หรือดื่มได้ เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่มเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างชัดเจนและเกิดผลเป็นรูปธรรม โดยปัจจุบัน กปภ. กำลังเร่งดำเนินการ จึงได้กำชับให้ขยายจุดให้บริการน้ำประปาดื่มได้ฟรีให้ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงน้ำประปาดื่มได้ฟรี ลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่มและลดความเหลื่อมล้ำให้เป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งต้องติดตามและเฝ้าระวังคุณภาพน้ำให้อยู่ในเกณฑ์คุณภาพน้ำบริโภคเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจที่จะดื่มน้ำประปา

ดังนั้น กปภ. มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้สะอาด ปลอดภัย เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล ที่ผ่านมา กปภ. ได้ร่วมมือกับกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้มีความสะอาดสามารถบริโภคได้โดยตรงจากก๊อก รวมถึงมีจุดบริการน้ำประปาดื่มได้ฟรีในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่มของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนนักท่องเที่ยวและผู้สัญจรผ่านไป-มา ทั้งนี้ ได้สั่งการ กปภ. 234 สาขา สำรวจพื้นที่ที่จะสามารถติดตั้งแท่นให้บริการน้ำประปาดื่มได้ฟรี เพื่อเพิ่มจุดบริการให้ครอบคลุมมากขึ้น พร้อมทั้ง ดูแลจุดให้บริการน้ำประปาดื่มได้ฟรีที่มีอยู่แล้วให้พร้อมบริการประชาชน ติดตามและเฝ้าระวังคุณภาพน้ำให้อยู่ในเกณฑ์คุณภาพน้ำบริโภคเป็นประจำ



ภาพที่ 2.8-1 นโยบายน้ำประปาดื่มได้



Economic Factor ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ

ความยั่งยืนในปัจจุบัน (Sustainability) : ในปัจจุบันมีการสนับสนุนเรื่องความยั่งยืนมากขึ้นทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย ซึ่งทางประเทศไทยได้สนับสนุนแนวคิดด้านความยั่งยืนผ่านทั้งนโยบายจากภาครัฐ และ ภาคเอกชน เช่น

- แผนปฏิบัติการด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ
- BCG พ.ศ. 2564 – 2570 ESG เพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล
- คู่มือเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียน และมาตรฐานผลกระทบ SDG

ซึ่งสามารถดึงดูดนักลงทุนกลุ่มที่ใช้ความสำคัญกับความยั่งยืนได้

- มติการประชุม COP ครั้งที่ 28 โดยมีสาระสำคัญให้ลดการใช้พลังงานจากฟอสซิล และหันไปใช้พลังงานสะอาดแทน ท่ามกลางการสนับสนุนในประเด็นความยั่งยืนทั้งไทยและทั่วโลก ส่งผลให้เกิดโอกาสทางธุรกิจ เช่น ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว เพิ่มอำนาจการแข่งขัน ดึงดูดนักลงทุน เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น

ดังนั้น กปภ. ควรคว้าโอกาสดังกล่าว มาปรับใช้และกำหนดเป็นกลยุทธ์ในขับเคลื่อนธุรกิจ โดยตระหนักและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุก ๆ กลุ่ม สังคมและสิ่งแวดล้อม ในทุกกระบวนการและทุกมิติ อย่างมีความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืนได้ในอนาคต



Sociological Factor ปัจจัยทางสังคม

สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) : สถานการณ์และผลกระทบจากการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย ปี 2566 โดยศูนย์วิชาการด้านการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ (Intelligence Center for Elderly Media Literacy - ICEML) สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) พบว่า ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อจากการหลอกลวงผ่านสื่อ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 22.40 ถูกหลอกให้ซื้อของที่ไม่ได้คุณภาพร้อยละ 70.53 ถูกหลอกให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลร้อยละ 14.06 มติสมัชชาผู้สูงอายุระดับชาติรองรับสังคมสูงวัย ปี 2566 พบว่า ผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยีและการรู้เท่าทันภัยจากเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับต่ำ สะท้อนการเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงจากสื่อได้ง่าย



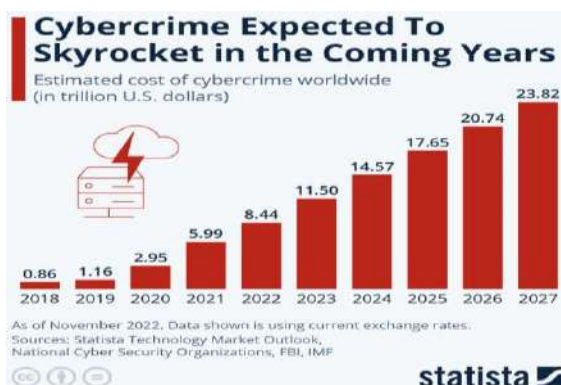
ภาพที่ 2.8-2 : สัดส่วนผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อจากการหลอกลวงผ่านสื่อ

ปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว ทำให้ กปภ. จำเป็นต้องตระหนักและคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเพศ และทุกวัย โดยที่ต้องดำเนินการกำหนดแนวทางและวางแผนการรับมือกับปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวโดยทันที ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การพัฒนาความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

Technological Factor ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technological advancement) : ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะต้องก้าวตามให้ทัน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในทุก ๆ กระบวนการ เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพมากที่สุด โดยแนวโน้มเทคโนโลยี 2024 ที่น่าจับตา จากบทความของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) รายงานว่า แนวโน้มเทคโนโลยี 2024 ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

1. Data Process Automation - การประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติ
2. Data Lake และ Lakehouse กับยุคของข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง
3. ความก้าวหน้าของ AI แอปพลิเคชัน
4. Democratized Generative AI - GenAI สำหรับทุกคน
5. AI-Powered Customers – พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้ (หรือเป็น) AI



ภาพที่ 2.8-3 : คาดการณ์ความเสียหายจากอาชญากรรมไซเบอร์ทั่วโลก

จากแนวโน้มการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ กปภ. จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับข้อดีของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจในทุกๆด้าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน เพิ่มการทำงานร่วมกันผ่านดิจิทัล เพิ่มความพึงพอใจและประสบการณ์ของลูกค้า มีความสามารถในการทำกำไรมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ข้อเสียของเทคโนโลยี กปภ. จำเป็นต้องควบคุมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยความระมัดระวัง โดยที่ต้องป้องกันและรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายสูงสุด เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน และความเสี่ยงและความเสียหายจากการถูกโจรกรรมข้อมูล การรั่วไหลของข้อมูล



Environmental Factor ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

 **การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) :** จากข้อมูลกรมอุตุนิยมวิทยา เมื่อเดือนเมษายน 2567 รายงานว่า สภาวะเอลนีโญกำลังอ่อนจะลดความรุนแรงลง ทำให้สภาวะอุณหภูมิผิวน้ำทะเลพลิกกลับจากร้อนกลับเป็นเย็นอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนเข้าสู่สภาวะเป็นกลางในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2567 จากนั้นมีความน่าจะเป็นร้อยละ 60 ที่จะเข้าสู่สภาวะลานีญาในช่วงเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2567 สรุปภาพรวมสำหรับการคาดการณ์สถานการณ์ในปี 2567 คือในช่วง 6 เดือนแรกจะมีปริมาณฝนน้อยกว่าปกติ อาจเกิดฝนทิ้งช่วงเดือนมิถุนายน และฝนจะมีปริมาณมากกว่าค่าปกติในช่วงครึ่งปีหลัง และเกิดพายุที่อาจกระทบกับประเทศไทยจนเสี่ยงที่จะเกิดอุทกภัยได้



ภาพที่ 2.8-4 : สถานการณ์เอลนีโญ/ลานีญา

ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลกระทบให้ กปภ. ต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญในการวางแผนและกำหนดแนวทางเพื่อรับมือจากสถานการณ์แปรปรวน ซึ่งมีทั้งภาวะภัยแล้ง และฝน ซึ่งทำให้ยากต่อการคาดการณ์และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบที่ใช้ในการผลิตน้ำประปามีนัยสำคัญ ทั้งในส่วนของความเพียงพอของปริมาณแหล่งน้ำดิบ และคุณภาพของแหล่งน้ำดิบ



Legal Factor ปัจจัยด้านกฎหมาย

พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) : องค์กรจะต้องมีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความปลอดภัยและมีการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยควรมีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ ขอความยินยอมการเก็บข้อมูลจากเจ้าของข้อมูล (Consent) รวมไปถึงเตรียมช่องทางให้เจ้าของข้อมูลสามารถใช้สิทธิตาม PDPA

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

การนี้ กปภ.มีกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อแจ้งให้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบและเข้าใจนโยบายและแนวปฏิบัติของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

เล่มที่ ๑๓๘ ราชกิจจานุเบกษา ๒๕๖๒ ๕
หน้า ๘๘๖
ราชกิจจานุเบกษา ๒๕๖๒

ประกาศการประชาสัมพันธ์

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบและเข้าใจนโยบายและแนวปฏิบัติของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ ประมวลกฎหมายวิธีสบัญญัติแห่งการประกอบนิติกรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ การประชาสัมพันธ์การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังต่อไปนี้

๑. หลักการและวัตถุประสงค์

ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อประชาชน หรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

การประชาสัมพันธ์ (PR) มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญในความเป็นมนุษย์ (Privacy Right) ตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติรับรองและคุ้มครองไว้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของ กปภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและถือปฏิบัติต่อไป

๒. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ขึ้นกับสำนักงาน กปภ. รวมถึงลูกค้าย่อย ซึ่งผู้ข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารของ กปภ. จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รวบรวมไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับ กปภ. จะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไปตามวัตถุประสงค์เดิม โดยเปิดเผย และการดำเนินการขึ้นกับไม่ส่งผลกระทบต่อ กปภ. และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้น กปภ. จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒



ประกาศการประชาสัมพันธ์

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบและเข้าใจนโยบายและแนวปฏิบัติของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ ประมวลกฎหมายวิธีสบัญญัติแห่งการประกอบนิติกรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ การประชาสัมพันธ์การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังต่อไปนี้

๑. หลักการและวัตถุประสงค์

ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อประชาชน หรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

การประชาสัมพันธ์ (PR) มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญในความเป็นมนุษย์ (Privacy Right) ตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติรับรองและคุ้มครองไว้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของ กปภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและถือปฏิบัติต่อไป

๒. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ขึ้นกับสำนักงาน กปภ. รวมถึงลูกค้าย่อย ซึ่งผู้ข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารของ กปภ. จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รวบรวมไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับ กปภ. จะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไปตามวัตถุประสงค์เดิม โดยเปิดเผย และการดำเนินการขึ้นกับไม่ส่งผลกระทบต่อ กปภ. และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้น กปภ. จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ภาพที่ 2.8-5 : ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2564

จากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกและเชิงลบ ด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ Politics, Economic, Sociological, Technological, Environmental, และ Legal กปภ. จะนำข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอก ดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของโอกาส และ อุปสรรค เพื่อ กำหนดเป็นความท้าทายความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.9 ปัจจัยความยั่งยืน

จากแนวคิดในการพัฒนาที่ยั่งยืนในเวทีโลก สู่การขับเคลื่อนธุรกิจที่ยั่งยืนตามวิถีของ กปภ. ที่กำหนดแนวทางในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจที่มีความสมดุลเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน และคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจสูงสุดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในกลุ่มต่างๆ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นความต้องการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ พร้อมระบุประเด็นความต้องการและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับบริบทและหน้าที่ภารกิจของ กปภ. นั้น

กปภ. ได้ดำเนินงานกำหนดแนวทางและวางแผนวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม พร้อมติดตามผลการดำเนินงานที่ครอบคลุม ปัจจัยพื้นฐานความยั่งยืน 4 มิติ ที่ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มหลัก ดังนี้

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำตั้งแต่ต้นน้ำถึงตอนการผลิต จนถึงของเสียที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และไม่ส่งผลกระทบต่อภาคส่วนอื่นๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
หน่วยงานกำกับดูแล	การบริหารจัดการน้ำสูญเสียที่มีประสิทธิภาพ	- ประชุมเชิงปฏิบัติการ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี
หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบ	- ประชุมหารือการบริหารจัดการและจัดหาแหล่งน้ำดิบ - ประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

มิติด้านสังคม

มุ่งเน้นการดูแลสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพัฒนาความรู้ทักษะและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานและลูกจ้างให้บริการลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์คุณภาพ พร้อมการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจและเกิดความภักดีให้ กปภ. ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน เพิ่มความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างกัน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
หน่วยงานกำกับดูแล	- การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน - การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า	- ตรวจประเมินรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการ - นำเสนอยุทธศาสตร์แผนงานและการติดตาม รายงานผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อคณะอนุกรรมการ GRC ทุกไตรมาส

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การประสานขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกัน	ประชุมหารือการขออนุญาตและมีแผนงานร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ
ลูกค้า	● คุณภาพน้ำประปา/ปริมาณและแรงดันน้ำ ● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	● โครงการ PWA Always-on ● เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน PWA Plus life ● ทำกิจกรรม/ลงพื้นที่พบปะลูกค้า ● โครงการมุ่งเน้นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน ● โครงการประปาพันใจ
คู่ความร่วมมือ	การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกัน	● โครงการปลูกป่าเพื่อแผ่นดิน ● โครงการรวมพลังจิตอาสาเทิดไท้องค์ราชัน ● โครงการอาสาประปา เพื่อปวงชน
คู่แข่ง	การสร้างความสัมพันธ์และจัดกิจกรรมร่วมกัน	กปภ. สาขาลงพื้นที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้ความรู้ระบบประปาแก่ อปท.
พนักงาน	● โครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสม ● ผลตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ ● สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของคู่ค้าและผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน ● ความผาสุก สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในที่ทำงาน	● โครงการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจโครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง ● โครงการเสริมสร้างบรรยากาศให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ● โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันพนักงาน
ชุมชน/สังคม	การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนและรับฟังความคิดเห็น	● โครงการ กปภ. ปันใจ (PWA CARE) ● โครงการสร้างอาชีพให้ชุมชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
		รับฟังความคิดเห็นประชาชน ต่อโครงการก่อสร้างปรับปรุง ขยายฯ
สื่อมวลชน	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ องค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้อง รวดเร็ว	เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ของ กปภ. แก่สื่อมวลชน อย่างต่อเนื่อง

ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

มุ่งเน้นการกำกับดูแลให้เกิดการพัฒนาบริหารจัดการ และโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับ ความเปลี่ยนแปลง สนับสนุนการพัฒนาประเทศรวมถึงสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ลูกค้ำ พึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม

ด้านเศรษฐกิจ

มุ่งเน้นการผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ สอนองนโยบายการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและบริการด้านระบบน้ำประปาแก่ประชาชนและภาคการผลิตในราคาที่เป็นธรรม รองรับการ พัฒนาเศรษฐกิจสนับสนุนภาคการท่องเที่ยว พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
หน่วยงานกำกับดูแล	- การดำเนินงานการกำกับ กิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลโปร่งใส - การบริหารโครงการและ งบประมาณให้บรรลุ เป้าหมาย - การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยี - การบูรณาการเชื่อมโยง ข้อมูลในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	- จัดกิจกรรมประกาศ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร กปภ. “การประปาส่วน ภูมิภาคองค์กรโปร่งใส ห่างไกลทุจริต” - ประชุมเตรียมการจัดทำ แผนการติดตามและ ประเมิน และการประเมิน โครงการพัฒนาและ โครงการประจำปี งบประมาณ 2567 - ทบทวนสถาปัตยกรรม องค์กร - นำเสนอแนวทาง/แผน ธุรกิจ/การเพิ่มรายได้ ลด รายจ่ายของ กปภ.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ตัวอย่างการดำเนินงานที่สำคัญ
		- ศึกษาแนวทางทบทวนและปรับปรุง พ.ร.บ. กปภ. พ.ศ.2522 - พัฒนาแอปพลิเคชัน PWA Plus Life
คู่ความร่วมมือ	- การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านเทคโนโลยี - การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีด้านระบบประปา	- ศึกษาดูงานการดำเนินการด้านลดน้ำสูญเสียร่วมกับ กปน. - ลงนาม MOU ด้านการจัดการสารสนเทศร่วมกับ กปน.
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	สนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของคู่ค้าและผู้ส่งมอบในการดำเนินงานร่วมกัน	ฝึกอบรมหลักสูตรการอบรมด้านการลดน้ำสูญเสียขั้นพื้นฐานสำหรับบุคคลภายนอก

นอกจากนี้ กปภ.ได้นำประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อ กปภ. โดยพิจารณาความเชื่อมโยงจากหน้าที่ความรับผิดชอบตามห่วงโซ่คุณค่า Value Chain กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวคิดกระแสหลัก ด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องมาเรียบเรียงเป็นปัจจัยความยั่งยืน และกลยุทธ์ส่งเสริมความยั่งยืน (4 Concern Sustainable Strategy) ประกอบด้วย

Corporate Concern (องค์กร)	Stakeholder Concern (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	Environment Concern (สิ่งแวดล้อม)	Social Concern (สังคม)
1. มุ่งพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ดำเนินกิจการตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสตรวจสอบได้ 3. ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ 4. มีภาพลักษณ์ที่ดี เติบโต อย่างยั่งยืน	1. รับฟังเสียงลูกค้า พัฒนาบริการ 2. รับฟังเสียงและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสเป็นธรรม 4. ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และส่งผล	1. ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2. บริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ 4. บริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจการ	1. ให้บริการทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ 2. ให้บริการน้ำประปาที่มีปริมาณและคุณภาพได้มาตรฐาน 3. ละเว้นการกระทำการใดที่ส่งผลเสียหายต่อสังคมและชุมชน 4. สร้างความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการพัฒนา

Corporate Concern (องค์กร)	Stakeholder Concern (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	Environment Concern (สิ่งแวดล้อม)	Social Concern (สังคม)
5. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ	กระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด 5.ดูแลพนักงาน สร้างความผูกพันต่อองค์กร		5.สนับสนุนกิจกรรมสร้างสรรค์ชุมชนและสังคมให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น

4 Concerns Strategy



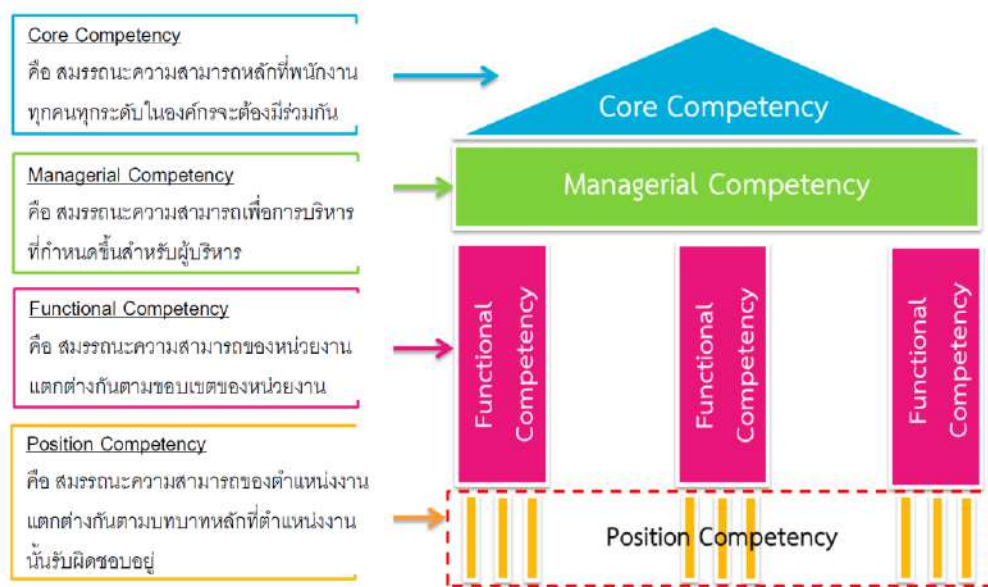
ภาพที่ 2.9-1 Concerns Strategy

จะเห็นได้ว่าในทุกมิติของการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีความเกี่ยวข้อง กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของ กปภ. ทุกคนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบาย แผนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะการสร้าง ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ยังคงต้องการผลลัพธ์ให้เป็นไปตามเป้าหมายเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพเติบโตอย่างมั่นคง และเดินทางขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.10 สมรรถนะหลักขององค์กร

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

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



ภาพที่ 2.10-1 Core Competency

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

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

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

ซึ่ง กปภ. ได้มีการกำหนดระดับความคาดหวังและประเด็นชีวิตตามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้มีการรายงานอยู่ใน “พจนานุกรมสมรรถนะความสามารถ 2566” จัดทำโดย ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนองค์กร การประปาส่วนภูมิภาค

CC03	เพื่อสุขของปวงชน		
คำนิยาม	การแสดงผลถึงการรับฟังอย่างตั้งใจ และให้บริการตามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความเต็มใจ นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน ตลอดจนมีจิตสาธารณะในการสนับสนุนช่วยเหลือสังคมและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน		
ระดับความชำนาญ	คะแนน	ระดับความคาดหวังของพฤติกรรม	ประเด็นชีวิต
1	0.25 0.25 0.25 0.25	อาสาช่วยเหลือและรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ต้องการให้ช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม สามารถสื่อสารและติดตามผลการบริการขององค์กรได้อย่างชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อส่วนรวมชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเต็มใจ	• สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ตั้งใจรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ปัญหา • ระบุนความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ • เข้าร่วมกิจกรรมของส่วนรวม หรือ CSR
2	0.25 0.25 0.25 0.25	สามารถประเมินตนเองว่าให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการแก้ปัญหาให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถเป็นผู้นำที่ชักชวนเพื่อนร่วมงาน ด้วยความสุภาพและอย่างมีเกียรติ มีความซื่อสัตย์ ประนีประนอม เพื่อสร้างประสิทธิผลการดีให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ให้บริการและอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยคำพูด น้ำเสียงและกิริยาท่าทางที่สุภาพ	• มีความเข้าใจกระบวนการให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความกระตือรือร้นและเข้าใจ • สรุปและวิเคราะห์ความต้องการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไข • สื่อสารกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 2.10-2 ตัวอย่างระดับความคาดหวังฯ พจนานุกรมสมรรถนะความสามารถ 2566

2.11 ความพร้อมของทรัพยากรด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประเมินทรัพยากร (Resource) ที่จำเป็น จากการดำเนินโครงการและกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 สามารถประเมินความพร้อมของทรัพยากร ได้ดังนี้

➤ ด้านทรัพยากร (Resource)

● ด้านงบประมาณ

กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย ได้กำหนดเป็นประเด็นตามยุทธศาสตร์องค์กรและยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการยกระดับ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีงบประมาณจากแหล่งเงินรายได้บทำการของ กปภ. ที่เพียงพอพร้อมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โครงการ CSR โครงการ พัฒนาบุคลากร โครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

● ด้านบุคลากร

ผู้บริหาร กปภ. ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการกำหนดนโยบายการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน ประกอบกับบุคลากรของ กปภ. ในแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่จะมีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีและ ใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจาก กปภ. เป็นหน่วยงานที่มีโครงข่าย การให้บริการครอบคลุมภูมิภาค ทำให้บางครั้งการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบางโครงการ จำเป็นต้องอาศัยการจ้างบุคลากรจากภายนอกองค์กรเข้าร่วมดำเนินการ ในปัจจุบัน กปภ. เริ่มตั้ง หน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ

● ด้านระบบเทคโนโลยี

กปภ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรที่มีความรู้และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานของพนักงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รวมถึงการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในยุศบริการ ดิจิทัล แต่ กปภ.ยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่อง

➤ ด้านขีดความสามารถ(Capacity)

จากการประเมินขีดความสามารถ (Capacity) จากการดำเนินโครงการและกิจกรรม การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 พบว่า พนักงาน กปภ. มีขีดความสามารถ และทักษะที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบประปาและการให้บริการ การพบปะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พร้อมทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการลูกค้า และ ทักษะด้านการอบรมทักษะที่จำเป็น ในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ การตอบสนอง ต่อหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ กปภ. การ สร้างความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือในประเด็นทางวิชาการด้านระบบประปา แต่ทั้งนี้ เนื่องจากการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางประเด็นความต้องการจำเป็นต้องใช้ทักษะที่นอกเหนือจากเฉพาะ

ด้านธุรกิจประปา รวมถึงบางประเด็นเป็นประเด็นใหม่ที่ภาครัฐให้ความสำคัญ จึงส่งผลให้ กปภ. จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือหรือต้องร่วมมือจากบุคลากรภายนอกองค์กรเข้าร่วมบริหารจัดการหรือเข้าร่วมในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจากการประเมินพบว่ายังมีทักษะขีดความสามารถที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เช่น ทักษะความรู้ด้านกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทักษะด้านการจัดทำสภาพัฒนาการองค์กร (EA) ทักษะความรู้ในการปลูกต้นไม้และปะการังตามโครงการ CSR ทักษะความรู้ด้านการจัดทำโครงสร้างองค์กร ทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น

(ที่มา : การสรุปผลลัพธ์ตามแนวทางปิดช่องว่างของทรัพยากร(Resource)และขีดความสามารถ (Capacity) ที่จำเป็นในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567)

ทั้งนี้ กปภ. จะนำข้อมูลเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์แนวทางความสามารถในการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568-2572 รวมถึงวิเคราะห์ SWOT ในส่วนของจุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อเพื่อกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

2.12 กรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

กปภ. ได้มีการทบทวนกรอบแนวทางการกำกับดูแล (Governance) และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ซึ่งกรอบการกำกับดูแลมีนโยบายและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม นำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ได้แก่

- 1.นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566
 - 2.นโยบายการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 3.นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566
- (หมายเหตุ : ใช้นโยบายที่สอดคล้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น)

“นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566”

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

● นโยบาย

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

● แนวปฏิบัติที่ดี

กปภ. ควรยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและคำนึงถึงสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรได้แก่ 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 และอนุสัญญาของสหประชาชาติและข้อตกลงระหว่างประเทศอื่นที่ประเทศไทยเป็นภาคีและไม่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมใดๆ ที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน

2) การจัดให้มีระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กรกลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่การพัฒนา กปภ. อย่างยั่งยืน

3) การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติตลอดจนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีด้าน CSR in Process และ CSR After Process รวมถึงแผนงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่ครอบคลุมทุกสายงานหรือฝ่าย โดยกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมและการบริหารความเสี่ยง เพื่อยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงานกำกับดูแลและสาธารณชนอย่างครบถ้วนและเป็นระบบโดยมีความถี่อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

5) มีการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระบบ โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

“นโยบายการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม”

● หลักสำคัญในการปฏิบัติ

คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. รวมทั้งคณะอื่นที่เกี่ยวข้อง และฝ่ายบริหารของ กปภ. ร่วมกันกำกับดูแลและขับเคลื่อนองค์กรเชิงบูรณาการ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ให้มีการปฏิบัติตามหลักสำคัญ ดังนี้

1) ร่วมกันกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการและแนวทางการปฏิบัติในรัฐวิสาหกิจ 9 หมวด ได้แก่ การสนองบทบาทของภาครัฐ สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความยั่งยืนและนวัตกรรม การเปิดเผยข้อมูล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน จริยธรรมและจรรยาบรรณ และการติดตามผลการดำเนินงาน

2) กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความเสี่ยงรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3) บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยเฝ้าระวังความเสี่ยง ติดตามและประเมินประสิทธิผลลดระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยงลง เพื่อเสริมสร้างมูลค่าขององค์กร และป้องกันความเสียหาย ทั้งเชิงป้องกัน เชิงค้นหา และเชิงแก้ไข ตลอดจนสร้างความตระหนักและปลูกฝังวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่สนับสนุนนโยบาย GRC ทั่วทั้งองค์กร

4) ดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีธรรมาภิบาลและจริยธรรม โดยมีการตรวจสอบ สอบทาน ทบทวน ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจของ กปภ. บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายในและภายนอกอย่างครบถ้วน

5) พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยสนับสนุนข้อมูลหรือสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ทันต่อสถานการณ์ สำหรับการตัดสินใจอย่างทันกาล ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

- นโยบาย GRC

ข้อ 2. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร วัฒนธรรม องค์กรความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- แนวปฏิบัติ :

1. กำหนดนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์ เป้าหมาย ความเสี่ยง ระบบงาน กระบวนการ งบประมาณ และทรัพยากร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ สนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้มาตรฐาน ISO 26000 และการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Creative Shared Value : CSV) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมายสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนงานที่กำหนดอย่างเหมาะสมและทันกาล
3. พิจารณา/ทบทวนกรอบทิศทางยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์การดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อ กปภ. เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน
4. ตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ	
ระดับ คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการบริหารของ กปภ. (Executive Committee) คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม
ระดับจัดการ	คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และคณะทำงาน GRC ในระดับต่าง ๆ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์), ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) และผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ และสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ กองแผนและกลยุทธ์ และกองลูกค้าสัมพันธ์
ระดับปฏิบัติการ	คณะทำงาน GRC ระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

“นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566”

ส่วนที่ 3 นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

● ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. กำกับดูแลการดำเนินงานขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทการดำเนินงานของ กปภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานกำกับดูแล

2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่นเชื่อมโยง เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนภายใต้กรอบธรรมาภิบาลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

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

4. กำกับดูแลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กรอย่างสมดุลและครบถ้วน โดยกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

ด้านสังคม (Social)

1) จัดให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับกระบวนการกำกับดูแล การกำหนดทิศทางการกลยุทธ์ และการบริหารจัดการทุกระดับเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและการรับบริการต่างๆ ของ กปภ. ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้เฉพาะเจาะจงและรวดเร็ว ตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. (Service Standards) ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างครบถ้วนมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ของลูกค้าผู้รับบริการ

3) จัดให้มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม สอดคล้องกับมาตรฐาน แนวปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎบัตรสากลที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

4) สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี โดยกำหนดให้มีระเบียบ วิธีปฏิบัติ และมาตรฐานที่ปลอดภัย สอดคล้องตามความเสี่ยงในการทำงานรวมถึงการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร

5) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น ผ่านแผนกลยุทธ์พัฒนาการเรียนรู้เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ และใช้แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือในการยกระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

6) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและปฏิบัติงานเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลักความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งตอบสนองหรือแก้ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนอย่างระมัดระวัง

7) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ กปภ. กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อสานสัมพันธ์ สร้างพันธมิตร ความเข้าใจและความร่วมมือที่เข้มแข็ง สนับสนุนให้กิจกรรม กปภ. ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของชุมชนได้อย่างแท้จริง ลดข้อขัดแย้งระหว่าง กปภ. กับชุมชนและสังคมด้วยกลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Creating Shared Value: CSV)

ส่วนที่ 4 โครงสร้างผู้รับผิดชอบและระบบการบริหารจัดการ

1. คณะกรรมการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ คู่มือปฏิบัติงาน ตลอดจนทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับตามบริบทขององค์กร โดยมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG&CSR) เป็นผู้พิจารณาถ่วงดุลแผนงาน ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

2. โครงสร้างการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนระดับองค์กร ประกอบด้วย

ลำดับ	มิติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
1.	ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) - CSR in Process - CSR After Process - ส่งเสริมการดำเนินงานตามแนวทาง BCG Economy Model	- รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) - รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	- ทุกสายงาน
2.	ด้านสังคม (Social) - การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)	- ทุกสายงาน

ลำดับ	มาตรการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
	- การจัดการองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย - การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การให้บริการ ลูกค้าสัมพันธ์ และการตลาด - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ภายในและภายนอกองค์กร	- รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล และบริหารองค์กร) - รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์)	
3.	ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) - การกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติที่ดีและการส่งเสริมบทบาทการนำองค์กร - การกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ แผนงานโครงการ - การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน - การกำกับติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน - การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใส และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับฯ - การเปิดเผยข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและบริหารจัดการสารสนเทศ - การสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามห่วงโซ่คุณค่าในระดับสายงาน/ฝ่าย	- รองผู้ว่าการ (แผน ยุทธศาสตร์) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการ และความยั่งยืน)	- รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล และบริหารองค์กร) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ)

ลำดับ	มิติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
4.	ด้านเศรษฐกิจ (Economic) - การวางแผน ออกแบบก่อสร้างระบบประปา - การบริหารโครงการ ติดตามประเมินผลการลงทุน ความคุ้มค่าจากการลงทุน - การจัดหาและบริหารแหล่งน้ำดิบ - การผลิต จ่ายน้ำ การติดตั้งวางท่อและการควบคุมคุณภาพน้ำประปา - การจัดเก็บรายได้ - บัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน - การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา	- รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5)	- รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล และบริหารองค์กร) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ)
5.	การรายงานความยั่งยืนประจำปี (Sustainability Report) และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการพัฒนาความยั่งยืน	- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน)	- ทุกสายงาน

2.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

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



ภาพที่ 2.13-1 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
- กระบวนการพัฒนาธุรกิจ

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

สายงาน/ฝ่าย	ระบบงาน	กระบวนการที่สำคัญ
รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) กปภ.เขต 1 - 10	ระบบนำองค์กร	กระบวนการจัดการด้านกฎระเบียบกฎหมาย
	ระบบงานหลัก	- กระบวนการวางแผน ออกแบบและก่อสร้างระบบประปา - กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ - กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ - กระบวนการจ่ายน้ำประปาและควบคุมน้ำสูญเสีย - กระบวนการจัดเก็บรายได้ - กระบวนการจัดการด้านลูกค้าการตลาดและการบริการ
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	ระบบงานหลัก	กระบวนการจัดการด้านกฎระเบียบกฎหมาย
	ระบบงานสนับสนุน	- กระบวนการบริหารและพัฒนาบุคลากร - กระบวนการจัดการความรู้และนวัตกรรม - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ

สายงาน/ฝ่าย	ระบบงาน	กระบวนการที่สำคัญ
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายอำนวยการ - ฝ่ายกฎหมาย		
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน	ระบบนำองค์กร	- กระบวนการกำกับดูแลองค์กร - กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน (Stakeholder, CSR)
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) - สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก - สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	ระบบนำองค์กร	กระบวนการตรวจสอบภายใน
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	ระบบงานหลัก	กระบวนการจัดการด้านลูกค้าการตลาดและการบริการ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ - สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล	ระบบงานสนับสนุน	กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) สำนักควบคุมน้ำสูญเสีย	ระบบงานหลัก	กระบวนการจ่ายน้ำประปาและควบคุมน้ำสูญเสีย

บทที่ 3

การวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

McKinsey 7S Model

McKinsey 7s' Framework



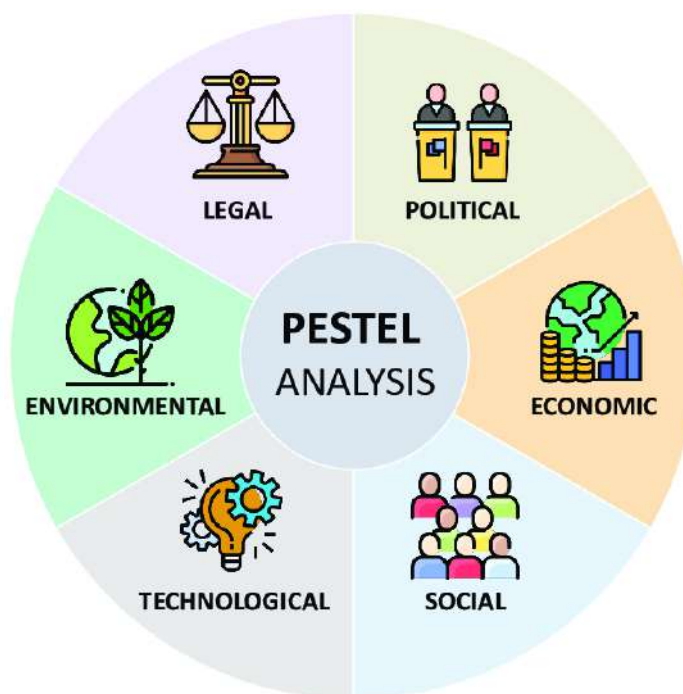
ภาพที่ 3.1.1-1 7s framework model
ที่มา <https://www.slidesalad.com>

ตารางที่ 3.1.1-1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7 S Model	จุดแข็ง	จุดอ่อน
Strategy	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S1)	-
Structure	-	-
System	มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S2)	- การบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการทำงานของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ (W1) - ยังไม่ได้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W3)
Staff	- พนักงานมีความผูกพัน และความพึงพอใจต่อองค์กร (S6) - บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจน้ำประปามีความพร้อมในการตอบสนอง ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S3)	-
Skill	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการธุรกิจประปา	
Style	- มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (S5) - มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S4)	การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการทำงานและสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ (W2)
Share values	เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน	-

3.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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



ภาพที่ 3.1.2-1 PEST Analysis

ที่มา https://www.researchgate.net/figure/PESTEL-analysis-Source-the-authors_fig2_373122171

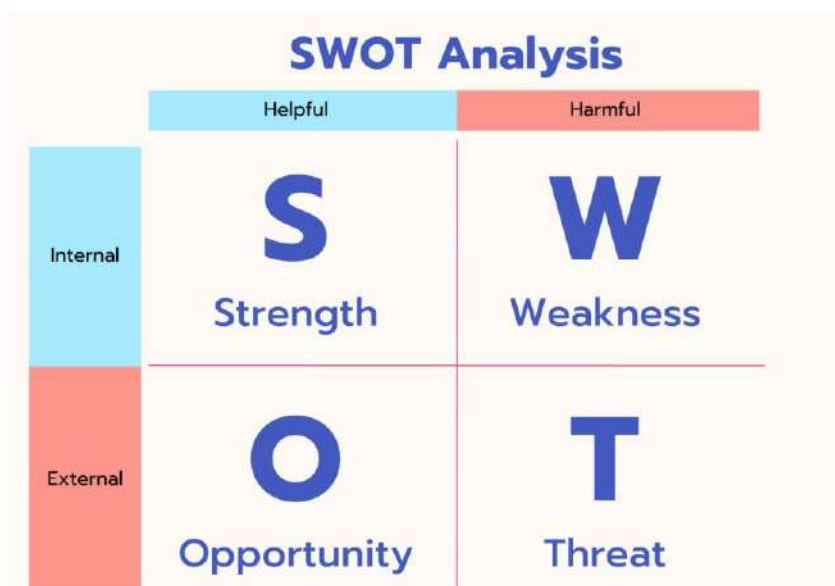
ตารางที่ 3.1.2-1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PESTEL Analysis	โอกาส	อุปสรรค
Political	● ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน (O1) ● ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน (O2) ● การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น (O3) ● หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ. (O4)	-
Economic	-	● สภาวะเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (T3)
Social	-	● ข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็ว หากมีความคลาดเคลื่อนจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.
Technology	● เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (O5)	-

PESTEL Analysis	โอกาส	อุปสรรค
Environment	-	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องมุ่งเน้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (T2)
Legal		กฎหมาย กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. (T1)

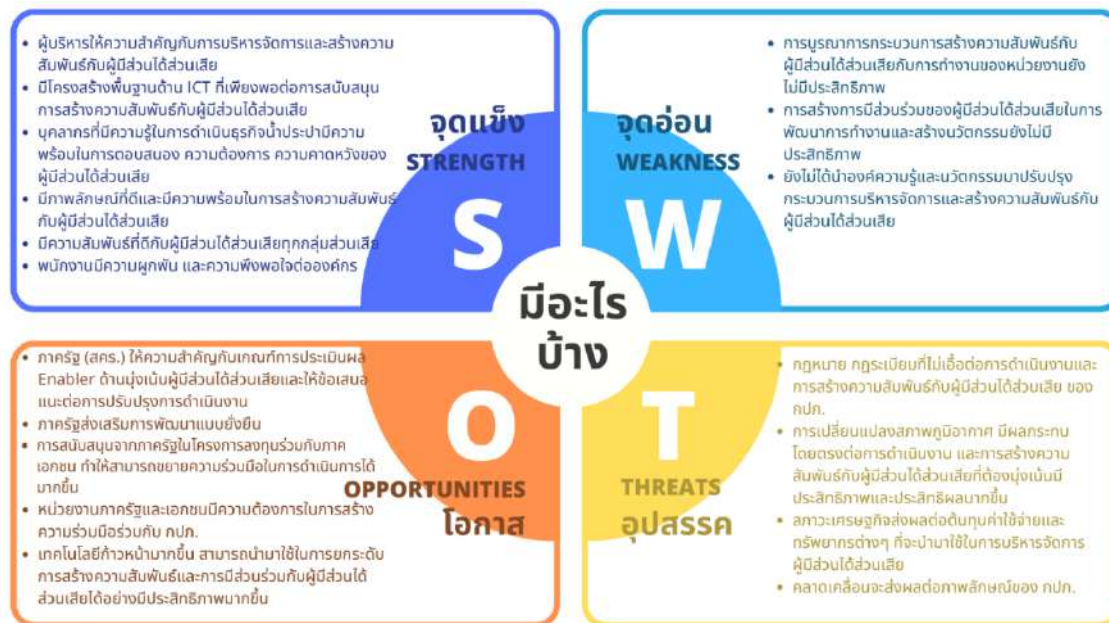
3.1.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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



ภาพที่ 3.1.3-1 SWOT Analysis

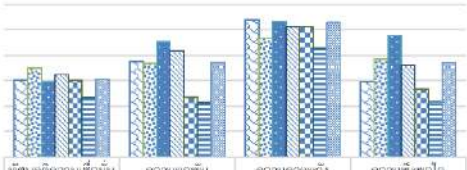
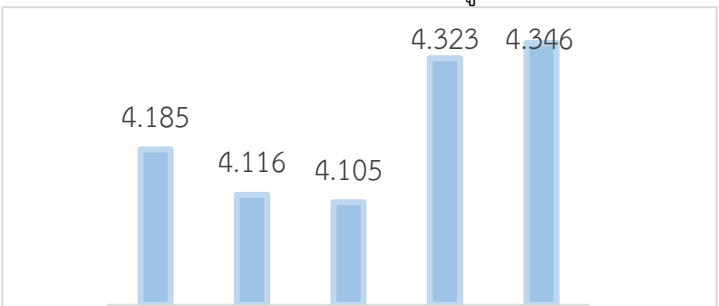
ที่มา <https://www.penfill.co/strategy/swot-analysis/>

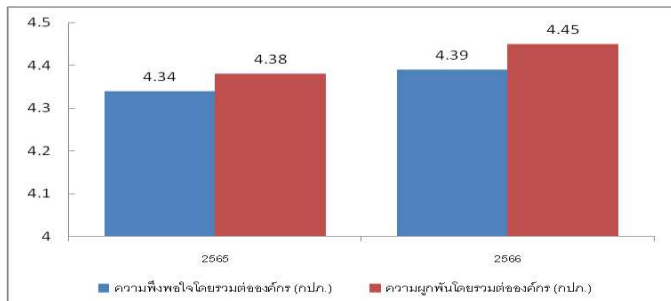


ภาพที่ 3.1.3-2 SWOT Analysis ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 3.1.3-1 วิเคราะห์ SWOT Analysis ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดแข็ง	Evidence-Based
S1 : ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• มีการทบทวนนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของ กปภ. • มีการจัดทำแผนและติดตามผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ • มีการจัด workshop เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือจัดประชุมวางแผนบริหารจัดการตามสายงานหรือผ่านกิจกรรม morning talk ภายในสายงาน/ฝ่าย
S2 : มีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่เพียงพอต่อการสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• Primary Data Center และ Disaster Recovery Site สำหรับระบบ SAP ERP และ ระบบ CIS, Primary Data Center รองรับระบบอื่น ๆ (Virtual Machines) มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงทุก กปภ. เขต และ กปภ.สาขา

จุดแข็ง	Evidence-Based																																																				
S3 : บุคลากรที่มีความรู้ในการดำเนินธุรกิจน้ำประปามีความพร้อมในการตอบสนอง ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สอดคล้อง S3 องค์กร)	- ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2567 ด้านความชำนาญในการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ (กปภ. =4.292/5 คะแนน อปท. =3.257/5 คะแนน) - ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากรมีความรู้ความสามารถในระบบประปา (กปภ. =4.371/5 คะแนน อปท. =3.254/5 คะแนน)																																																				
S4 : มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สอดคล้อง S4 องค์กร)	เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านน้ำประปาในระดับต้นๆของประเทศ ได้รับรางวัลจากภาครัฐหลายรางวัล เช่น รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ปี 2567 รางวัลโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ระดับ ผ่านดี ได้รับคะแนน 96.20 โดยอยู่ในลำดับที่ 3 จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย 6 แห่ง																																																				
S5 : มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (สอดคล้อง S5 องค์กร)	- ผลการสำรวจความคิดเห็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการสำรวจ ทั้งสิ้น 7 กลุ่ม จาก 9 กลุ่ม ดังนี้ <table><thead><tr><th></th><th>ทัศนคติความเชื่อมั่น</th><th>ความผูกพัน</th><th>ความคาดหวัง</th><th>ความพึงพอใจ</th></tr></thead><tbody><tr><td>กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล</td><td>4.302</td><td>4.376</td><td>4.541</td><td>4.295</td></tr><tr><td>กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ</td><td>4.351</td><td>4.368</td><td>4.467</td><td>4.384</td></tr><tr><td>กลุ่มลูกค้า/ผู้ลงทะเบียน</td><td>4.296</td><td>4.454</td><td>4.534</td><td>4.478</td></tr><tr><td>กลุ่มคู่ความร่วมมือ</td><td>4.324</td><td>4.418</td><td>4.513</td><td>4.361</td></tr><tr><td>กลุ่มชุมชนและสังคม</td><td>4.3</td><td>4.235</td><td>4.512</td><td>4.268</td></tr><tr><td>กลุ่มคู่แข่ง</td><td>4.233</td><td>4.214</td><td>4.427</td><td>4.217</td></tr><tr><td>กลุ่มสื่อมวลชน และ/หรือบุคคลที่มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์</td><td>4.305</td><td>4.373</td><td>4.528</td><td>4.371</td></tr></tbody></table> - ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้า <table><thead><tr><th>ปี</th><th>2563</th><th>2564</th><th>2565</th><th>2566</th><th>2567</th></tr></thead><tbody><tr><td>คะแนน</td><td>4.185</td><td>4.116</td><td>4.105</td><td>4.323</td><td>4.346</td></tr></tbody></table>		ทัศนคติความเชื่อมั่น	ความผูกพัน	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	4.302	4.376	4.541	4.295	กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.351	4.368	4.467	4.384	กลุ่มลูกค้า/ผู้ลงทะเบียน	4.296	4.454	4.534	4.478	กลุ่มคู่ความร่วมมือ	4.324	4.418	4.513	4.361	กลุ่มชุมชนและสังคม	4.3	4.235	4.512	4.268	กลุ่มคู่แข่ง	4.233	4.214	4.427	4.217	กลุ่มสื่อมวลชน และ/หรือบุคคลที่มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์	4.305	4.373	4.528	4.371	ปี	2563	2564	2565	2566	2567	คะแนน	4.185	4.116	4.105	4.323	4.346
	ทัศนคติความเชื่อมั่น	ความผูกพัน	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ																																																	
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	4.302	4.376	4.541	4.295																																																	
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	4.351	4.368	4.467	4.384																																																	
กลุ่มลูกค้า/ผู้ลงทะเบียน	4.296	4.454	4.534	4.478																																																	
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	4.324	4.418	4.513	4.361																																																	
กลุ่มชุมชนและสังคม	4.3	4.235	4.512	4.268																																																	
กลุ่มคู่แข่ง	4.233	4.214	4.427	4.217																																																	
กลุ่มสื่อมวลชน และ/หรือบุคคลที่มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์	4.305	4.373	4.528	4.371																																																	
ปี	2563	2564	2565	2566	2567																																																
คะแนน	4.185	4.116	4.105	4.323	4.346																																																

จุดแข็ง	Evidence-Based									
S6 : พนักงานมีความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กร (สอดคล้อง S6 องค์กร)	สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ปี 2565 –2566 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ และความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ดังภาพ  <table><caption>Employee Satisfaction and Commitment Scores (GPHB)</caption><tr><th>Year</th><th>ความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์กร (กปภ.)</th><th>ความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร (กปภ.)</th></tr><tr><td>2565</td><td>4.34</td><td>4.38</td></tr><tr><td>2566</td><td>4.39</td><td>4.45</td></tr></table>	Year	ความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์กร (กปภ.)	ความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร (กปภ.)	2565	4.34	4.38	2566	4.39	4.45
Year	ความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์กร (กปภ.)	ความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร (กปภ.)								
2565	4.34	4.38								
2566	4.39	4.45								

จุดอ่อน	Evidence-Based
W1 : การบูรณาการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการทำงานของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ (สอดคล้อง W7 องค์กร)	กปภ. มีการทบทวนแนวทางจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณา การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับระดับ (Levels) ที่คาดหวังของการสร้างความสัมพันธ์อย่างชัดเจน
W2 : การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการทำงานและสร้างนวัตกรรมยังไม่มีประสิทธิภาพ (สอดคล้อง W7 องค์กร)	กปภ. มีการเรียนรู้กระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมจัดเก็บองค์ความรู้ด้าน Stakeholder ในคลังความรู้ด้าน KM และ IM
W3 : ยังไม่นำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จากผลการประเมินการดำเนินงาน ด้าน 4 Module : 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผลการดำเนินงานปี 2566 มีระดับคะแนนอยู่ที่ 2.7117 ยังไม่เป็นไปตามระดับความคาดหวัง

โอกาส	Evidence-Based
O1 : ภาครัฐ (สคร.) ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผล Enabler ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	- คู่มือการประเมินผลระบบ SE-AM - การสัมมนาชี้แจงผลการประเมินรัฐวิสาหกิจ ปี 2566
O3 : การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการลงทุนร่วมกับภาคเอกชน ทำให้สามารถขยายความร่วมมือในการดำเนินการได้มากขึ้น	นโยบายการพัฒนารัฐวิสาหกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน กล่าวถึงการร่วมลงทุนกับเอกชน และการขับเคลื่อนธุรกิจโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี
O4 : หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการในการสร้างความร่วมมือร่วมกับ กปภ.	จำนวน MOU ความร่วมมือของ กปภ. ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ
O5 : เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการยกระดับการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	- Artificial intelligence (AI) หรือปัญญาประดิษฐ์ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลากหลาย ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอน และสนับสนุนกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำยิ่งขึ้น - The Internet of Things (IoT) การนำระบบ Sensors มาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเข้าหากัน โดยข้อมูลจะมีความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ - Data Lake / Big Data Analysis / Real-Time Data และ Data Process Automation เทคโนโลยีสนับสนุนการรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง และรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน - Competency Management System และการจัดการ HCM สำหรับบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร

โอกาส	Evidence-Based
	● Social Listening สำหรับวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และออกแบบแนวทางการสื่อสารขององค์กร เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้แบรนด์ ● นโยบายภาครัฐมุ่งเน้นการทำงานบนระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และ Cloud เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน และสร้างฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันทุกหน่วยงาน ทั่วประเทศ ● นโยบายกระทรวงมหาดไทย การพัฒนาระบบ Smart Meter หรือ AMI (เสียงบรรยายเสมือนจริง)

อุปสรรค	Evidence-Based
T1 : กฎหมาย กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	● หน่วยงานภายนอกไม่อนุญาตให้ดำเนินงานและให้ปรับแก้ไข (แผนบริหารความเสี่ยงปี 2565) ● พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำ (การเรียกเก็บค่าน้ำดิบจากหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรร) การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (ค่าเช่า ค่าขอใช้พื้นที่)
T2 : การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องมุ่งเน้นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น	● ในปี 2567 ประเทศไทยเผชิญภาวะเอลนีโญอย่างต่อเนื่อง แต่ความรุนแรงค่อยๆ ลดลง สะท้อนจากค่าดัชนี Oceanic Niño Index (ONI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดค่าอุณหภูมิผิวน้ำในมหาสมุทรแปซิฟิกแนวเส้นศูนย์สูตร ณ เดือนธันวาคม 2566 มีค่าสูงกว่าปกติในระดับรุนแรงมาก (Very Strong El Niño) ที่ระดับ 2.0 °C ● ภาวะเอลนีโญ คาดว่าจะครอบคลุม ปี 2566 - 2568 ซึ่งส่งผลให้ปริมาณฝนลดลง 10-15% และส่งผลกระทบต่อ GDP ของประเทศ ทั้งนี้จากสภาพอากาศที่แปรปรวนเป็นไปได้ว่า ในปี 2567 ภาวะเอลนีโญจะสิ้นสุด และสถานการณ์กลับมาเป็นปกติในเดือน มิ.ย.และเปลี่ยนเป็นภาวะลานีญาในช่วงปลายปี ● อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกอยู่ที่ 1.4 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ระดับน้ำในทะเลสาบทั่วโลกลดลง ร้อยละ 53 (ตั้งแต่ปี 1992 - 2020) ทำให้หลายพื้นที่เกิดการขาดแคลนน้ำ และเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศ ซึ่งกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม

อุปสรรค	Evidence-Based
T3 : สภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● การชะลอตัวของเศรษฐกิจไทยที่กำลังเผชิญปัญหาค่าครองชีพสูงและหนี้ครัวเรือนส่งผลให้ประชาชนระมัดระวังการใช้จ่าย (หนี้ครัวเรือน ณ สิ้นปี 67 คาดการณ์ที่ร้อยละ 91.4) ● ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ (เช่น รัสเซีย-ยูเครน ความขัดแย้งในตะวันออกกลาง และสงครามภายในประเทศของพม่า) ส่งผลต่อการนำเข้าสินค้าจากตลาดยุโรป ตะวันออกกลาง และประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงตลาดส่งออกที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหาการแข่งขันด้านราคา และการเพิ่มสูงขึ้นของต้นทุนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาคการผลิตของไทยไม่ฟื้นตัวเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับตลาดโลกที่กำลังทยอยฟื้นตัวอยู่ในปัจจุบัน ● กระแสโลกาภิวัตน์ที่ย้อนกลับ ทำให้ห่วงโซ่อุปทานสินค้าส่งผลให้เศรษฐกิจโลกเกิดความผันผวน ไม่ว่าจะเป็น การลงทุนระหว่างประเทศลดน้อยลง การถ่ายทอดเทคโนโลยีระหว่างประเทศลดลง เงินเฟ้อโลก มีแนวโน้มสูงขึ้น
T4 : ข้อมูลข่าวสารมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็วหากมีความคลาดเคลื่อนจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.	● ข่าวสาร คุณภาพน้ำประปา และ การแจ้งราคาค่าน้ำที่ผิดพลาดที่ส่งผลกระทบต่อ กปภ. ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกปภ. ● มีจรรยาบรรณอันเป็นพนักงาน กปภ. หลอกลวงลูกค้าทำให้เสียทรัพย์สิน ทำลายชื่อเสียงและความเชื่อมั่น ของ กปภ. ผ่านทางช่องทาง โทรศัพท์ ข้อความสั้น (SMS) และ แอปพลิเคชัน Line

3.2 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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



ภาพที่ 3.2-1 OKRs

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

ตารางที่ 3.2-1 การกำหนดความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	ที่มา
SA1	การให้ความสำคัญและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S1, O1, O2, O3
SA2	องค์กรได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจน้ำประปา	S4, S5, O4
SA3	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านระบบประปาและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	S3, S6, O5
SA4	การมีเทคโนโลยีพร้อมรองรับการดำเนินงานขององค์กร	S2, O5

ตารางที่ 3.2-2 การกำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ตารางที่ 3.2-3 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

บทที่ 4

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประสานงานภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568– 2572
และแผนสร้างความความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568

4.1 ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประสานงานภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568– 2572

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO1 : พัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

เป้าประสงค์ที่ 1 : ระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลต่อคะแนนประเมินผล Enablers ที่เพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : ปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย)

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

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

กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

เป้าประสงค์ที่ 2 : มีระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : บุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาศักยภาพรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : พัฒนาศักยภาพรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5

หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ

คำจำกัดความตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ระดับ 1	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 สายงาน
ระดับ 2	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 สายงาน
ระดับ 3	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10 สายงาน
ระดับ 4	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 15 สายงาน
ระดับ 5	มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SO3 : ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

แผนงาน : แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

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

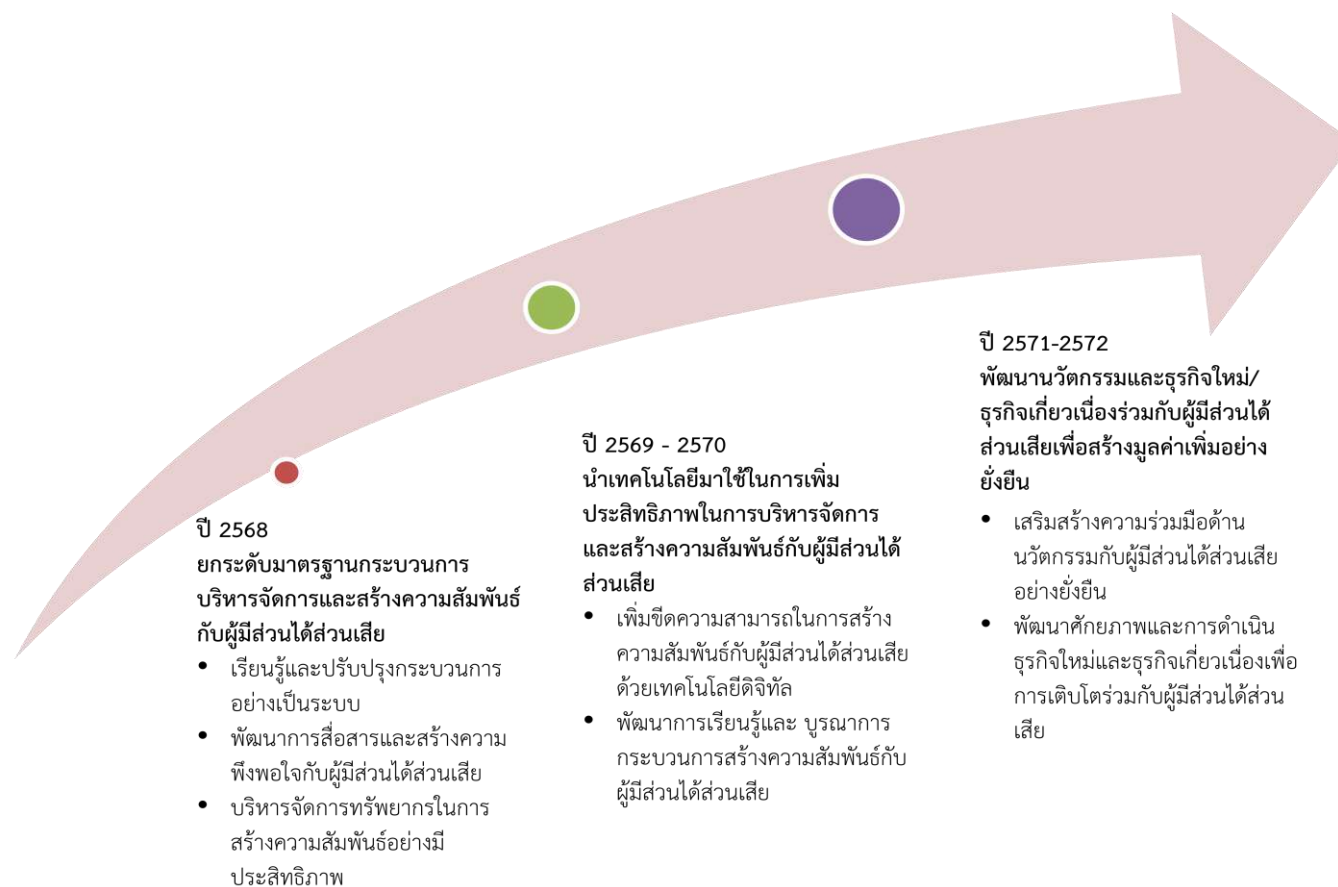
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. แต่ละกลุ่ม 4.50 คะแนน

ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568– 2572

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย					แผนงาน	หน่วยงาน รับผิดชอบ
					2568	2569	2570	2571	2572		
SO1 : พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ	มีแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นระบบ และใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร	S1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำเร็จของการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5					ทบทวน / ปรับปรุงกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (13 กระบวนการย่อย)	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
			2. สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.	4.00	4.20	4.40	4.50	4.50	แผนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆของ กปภ.	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
			3. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับกระบวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเป็นไปตามแผนที่กำหนด (1 ระบบ)	1 ระบบ					แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	Key goal	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	KPI	ค่าเป้าหมาย					แผนงาน	หน่วยงาน รับผิดชอบ
					2568	2569	2570	2571	2572		
SO2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร รองรับการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารและบุคลากรทุกสายงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกเกณฑ์ตามมาตรฐานสากล	S2 พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลประเมินการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5					สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
SO3 : ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามเป้าหมาย	S3: ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.	4.50	4.45	4.50	4.50	4.50	แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของฝ่าย/เขต	- หน่วยงานระดับสายงาน/ฝ่าย - กปภ.ข.1-10

Stakeholder Management Roadmap 2568 – 2572



เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2568- 2572 ระบบงานที่สำคัญ การกำกับกิจการที่ดี และแผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2568 (จัดทำในปีงบประมาณ 2567) และแผนแม่บทระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนวิสาหกิจของ กปภ. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ระบบงานสนับสนุนการจัดการความรู้และนวัตกรรม	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	การจัดการความรู้และนวัตกรรม
	2. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.	ระบบงานหลักการจัดการด้านลูกค้าการตลาดและบริการ	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	3. แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบงานสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน
S2 : พัฒนาศักยภาพรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ระบบงานสนับสนุนกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ. พ.ศ.2566-2570	การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ยุทธศาสตร์	แผนงาน	กระบวนการที่สำคัญ	การกำกับกิจการที่ดี	แผนวิสาหกิจของ กปภ. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นเชื่อมโยง
S3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับสายงาน/ฝ่าย	ระบบนำองค์กร ● การกำกับดูแลองค์กร ● การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ● การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระบบงานหลัก ● การจัดการด้านลูกค้า การตลาดและบริการ ● กระบวนการวางแผน ออกแบบ และก่อสร้างระบบประปา ● กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ● กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ ระบบงานสนับสนุน ● การจัดการความรู้และนวัตกรรม ● การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ● การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ● การบัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน ● การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ	หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568-2572 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 (ทบทวน พ.ศ. 2567) 6. แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ. พ.ศ.2566-2570 (ทบทวน พ.ศ. 2567) 7. แผนแม่บทการพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2567 – 2570	● การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล ● การขยายพื้นที่ให้บริการ ● การจัดหาแหล่งน้ำดิบ ● การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ● การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านคุณภาพและบริการ ● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรม CSR ● ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ● การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ● การสื่อสาร เปิดเผยข้อมูลสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ● การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรม CSR

4.2 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 : เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 1 : ปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการด้านผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย (13 กระบวนการย่อย)	ผลผลิต : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จ ของการทบทวนกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย) ผลลัพธ์ : ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงประเด็นที่พบจาก การทบทวนกระบวนการ	ไตรมาส 1 - 3	-	- ทุกหน่วยงานระดับ ฝ่าย/สำนัก - กปภ.ข. 1-10 - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 2 : สื่อสารและสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 2 : การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านทางช่องทางต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ.

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียผ่านรายงานประจำปี/รายงาน ความยั่งยืนประจำปี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ สื่อสารของ กปภ.	ไตรมาส 4	-	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์ - สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ
	เผยแพร่การดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (6 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ การสื่อสารของ กปภ.	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ
	สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความ คิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.	ไตรมาส 4	4,000,000	- สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปภ.	เผยแพร่ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนสร้างความสัมพันธ์ประจำปี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ผลสำรวจการรับรู้และเข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ	ไตรมาส 1-2	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 3 : พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานที่ 3 : พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับกระบวนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	จัดทำระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลผลิต : จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 ระบบ ผลลัพธ์ : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีที่พัฒนา	ไตรมาส 1-4	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัล และ พัฒนาสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : พัฒนาบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน : สร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน)

การตอบสนอง	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรมตามแผนที่กำหนด (อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (มีการจัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน)	ไตรมาส 2-4	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร และพัฒนาธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

แผนงาน : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แต่ละกลุ่ม) เป็นไปตามเป้าหมาย (4.50 คะแนน)

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล (สททช.)	สูง	การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำ แก้ปัญหากล้วยแล้ง และผลักดันโครงการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมซักซ้อมความเข้าใจก่อนเสนอขอรับจัดสรรงบประมาณ (งบกลาง/งบอุดหนุน ประจำปี)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย)	สูง	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมขับเคลื่อนและติดตามนโยบายรัฐบาล	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (รายเดือน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
กลุ่มหน่วยงาน กำกับดูแล (คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ)	สูง	1. ดำเนินการตามนโยบาย ข้อสั่งการหลักเกณฑ์ และ ข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล 2. รายงานผลการ ดำเนินงานอย่างครบถ้วน สม่ำเสมอและเป็นระบบ 3. ปรับปรุงกระบวนการ ทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและลด ความซ้ำซ้อน	การมีส่วนร่วม (Involve)	จัดทำแผนการนำเสนอวาระฯ ประจำปี และแจ้งให้สายงานที่เกี่ยวข้องและฝ่าย เลขานุการคณะกรรมการ/อนุกรรมการ ทราบ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	สำนักกำกับกิจการ และความยั่งยืน
				นำเสนอวาระฯ / ติดตามผลการ ดำเนินงาน และรายงานผลการ ดำเนินงานตามช่องทางและความถี่ที่ กำหนด	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน			
				รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (รายไตรมาส) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายบัญชีและการเงิน

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ (กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท การรถไฟ ที่ดินจังหวัด ป่าไม้พื้นที่ พสจ.จังหวัด ธารักษ์พื้นที่ เจ้าท่าภูมิภาค อปท. หน่วยงาน ภายในของ กปภ.)	สูง	การอนุญาตให้ดำเนินการ และทำงานร่วมกันขณะ ดำเนินการก่อสร้าง	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ประสานงานการขออนุญาต และการ ดำเนินการวางท่อประปา	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายควบคุม การก่อสร้าง
		การให้ความเห็นชอบและ อนุญาตให้ดำเนินการตาม แผนงาน และมีแผนการ ดำเนินงานร่วมกัน	การมีส่วนร่วม (Involve)	การประสานงานขออนุญาต และการ ขอรับจัดสรรปริมาณน้ำ				การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ (ครส.)	สูง	แผนงานในการวัดและ ประเมินประสิทธิภาพเชิง นิเวศเศรษฐกิจ และ แผนงานในการปรับปรุง ผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศ เศรษฐกิจ ได้รับ ความ เห็นชอบ	การให้อำนาจ (Empower)	เสนอแผนงานในการวัดและประเมิน ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ และ แผนงานในการปรับปรุง ผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 2-4	-	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
กลุ่มหน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ (หน่วยงานภายใน ของ กปภ.)	ปานกลาง	ดำเนินการตามคำสั่งให้ บรรลุผลสำเร็จและรายงาน ความ ก้าว หน้า ของ โครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง	ให้คำปรึกษา (Consult)	รายงานผลความก้าวหน้าของ โครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง และสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลโครงการฯ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายอำนวยการ
	สูง	การรายงานข้อมูลตัวชี้วัด ระดับองค์กร พร้อมปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมติดตามข้อมูลตัวชี้วัดระดับ องค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนว ทางแก้ไข (ถ้ามี)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (รายไตรมาส) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายประเมินผลองค์กร
	สูง	ผลการดำเนินงานเป็นไป ตามเป้าหมายตามกรอบ สถาปัตยกรรมองค์กร ของ กปภ. (To-Be EA)	การมีส่วนร่วม (Involve)	การสื่อสาร/ประชุมหารือร่วมกัน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	สำนักปฏิบัติการ เทคโนโลยีดิจิทัล

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ (คณะกรรมการ สิ่งแวดล้อมแห่งชาติ)	สูง	การขอความเห็นชอบตาม อำนาจรับผิดชอบของ กก.วล.	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	การขอความเห็นชอบ/การขออนุญาต ดำเนินการในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม โครงการที่ต้องจัดทำ EIA (พื้นที่ คุณภาพลุ่มน้ำชั้น 1 และผืนน้ำข้ามลุ่ม)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (1 โครงการ/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายแผนงานโครงการ
กลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวข้องเชิง ภารกิจ (สำนักงานอัยการ สูงสุด)	สูง	ได้รับความอนุเคราะห์ว่า ต่างหรือแตกต่างกัน	การมีส่วนร่วม (Involve)	การรวบรวมข้อเท็จจริงก่อนส่งฟ้องคดี	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (25 คดี/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	ฝ่ายกฎหมาย
กลุ่มลูกค้า (ตามประเภทลูกค้า ของ กปภ.)	สูง	คุณภาพน้ำ/ปริมาณน้ำ/ บริการหลังการขาย/ การให้บริการของพนักงาน กระบวนการให้บริการ/ อาคารและสถานที่/ ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารที่ได้รับ	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการมุ่งเน้นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์
				โครงการเครือข่ายอาสา กปภ.				
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง /ผู้ขาย)	สูง	การกำหนดคุณสมบัติ ครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความ โปร่งใส มีมาตรฐาน / กปภ. มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีใหม่	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	โครงการนำร่อง หรือรับฟังการ นำเสนอผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยี เพื่อ กำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบ ประจำ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (1 โครงการ/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 2 -4	-	ฝ่ายวิศวกรรม
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง /ผู้ขาย)	ปานกลาง	• แผนการใช้น้ำมาตรวัดน้ำ • ข้อมูลมาตรวัดน้ำตาย/ ชำรุด	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ประชุมติดตามผลการดำเนินงานของ บริษัทคู่สัญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผลผลิต : ความสำเร็จของการ จัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1-4	-	การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มคู่ความร่วมมือ (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถานศึกษา)	ปานกลาง	แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และ ให้ความช่วยเหลือทาง วิชาการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	บันทึกข้อตกลง (MOA)/ บันทึกความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI)	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัด กิจกรรม (จำนวน 10 ฉบับ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ทุกหน่วยงานระดับ ฝ่าย/สำนัก การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 1-10

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มพนักงาน (ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง)	สูง	จัดทำรายละเอียดคำขอตั้งงบประมาณประจำปี ทันตามกรอบระยะเวลา	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมหารือกับ กปภ.เขต และหน่วยงานใน สนย. เกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปีให้มีความเหมาะสม	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1	-	ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ
	สูง	การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ กปภ. และระบบสมรรถนะที่ช่วยยกระดับความสามารถบุคลากร	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตามแผนการฝึกอบรม) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร
		ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (1 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 4	-	
	สูง	จัดส่งแผน/ผลการบริหารความเสี่ยง ทันตามกรอบระยะเวลา	การมีส่วนร่วม (Involve)	รายงานผลการดำเนินงานแผนความเสี่ยง/ควบคุมภายใน/BCM	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (รายไตรมาส) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	สูง	กำกับดูแล /ตัดสินใจ/สนับสนุนการดำเนินงานโครงการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	ประชุมคณะกรรมการ ITSC เพื่อพิจารณาแผนนโยบาย และติดตามผลการดำเนินงาน	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (รายเดือน) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ
	ปานกลาง	หน่วยรับตรวจและพนักงานทุกคนให้ความร่วมมือ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) / ให้คำปรึกษา (Consult)	ประชุมหารือร่วมกับหน่วยรับตรวจ ก่อนการเข้าทำการตรวจสอบล่วงหน้า	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน
	ปานกลาง	ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมสร้างนวัตกรรม และพัฒนานวัตกรรมสู่ผลิตภัณฑ์ใหม่และบริการใหม่ในเชิงพาณิชย์และสังคม	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	จัดกิจกรรมประกวดรางวัลด้านการจัดการนวัตกรรม	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (10 ผลงาน/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม
	ปานกลาง	- ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน - ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การสื่อสาร/ให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (2 ครั้ง/ปี) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

การตอบสนอง	ระดับที่คาดหวัง	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
กลุ่มชุมชนและสังคม	สูง	- การสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน - การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน - การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	- ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน - การประชุมในพื้นที่การดำเนินงานโครงการของ กปภ.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	กปภ.เขต.1-10
				การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินโครงการทางไปรษณีย์				ฝ่ายแผนงานโครงการ
กลุ่มสื่อมวลชน	ปานกลาง	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารของ กปภ. ผ่านช่องทางต่างๆ	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กลุ่มคู่แข่ง (อปท.)	น้อย	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท.	ผลผลิต : ความสำเร็จของการจัดกิจกรรม (ตลอดปีงบประมาณ) ผลลัพธ์ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	ไตรมาส 1 -4	-	กปภ.ข.1-10

ภาคผนวก

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

เกณฑ์การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

มิติด้านผลกระทบ	ความหมาย
สร้างผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสร้างผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.
ได้รับผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.

การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อิทธิพล

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

ผลกระทบ

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

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ระดับ ความสำคัญ	ความหมาย
สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลอย่างมาก สามารถดำเนินการกับองค์กรได้อย่างชัดเจน ในแง่การกำหนดนโยบายทิศทางและกลยุทธ์องค์กร/อนุมัติ/มีอำนาจขัดขวางการ ดำเนินงาน ส่งผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมาก อาจส่งผล ต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไข และดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน
ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจมีความไม่พอใจ หรือข้อกังวล มีอำนาจ มีอิทธิพลในระดับที่ มีสิทธิในการเรียกร้อง/ร้องเรียน จากองค์กร แต่ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของ หน่วยงานหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในระดับหน่วยงาน/ตัวชี้วัดระดับองค์กร หน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการสร้างความพึงพอใจและลดข้อกังวลอย่างเหมาะสม
น้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลน้อย ในระดับที่มีส่วนสำคัญด้านความเชื่อมั่นและ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน หน่วยงานสามารถบริหารจัดการสร้างการรับรู้ และให้ ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
น้อยมาก	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับเพียงเล็กน้อย จากการดำเนินงานของ หน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานไม่ได้รับผลกระทบ/ได้รับผลกระทบเล็กน้อย หน่วยงาน เพียงเฝ้าระวังติดตามความสัมพันธ์

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการ

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับคะแนน	คำจำกัดความ
2	ต้องการให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน ส่งผลต่อการร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ
1	เป็นข้อเสนอแนะ ไม่เร่งด่วน ไม่กระทบต่อการร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ

ต่อ กปภ.

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

สำคัญต่อผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย

2	2	สำคัญมาก	4
1	1	สำคัญ	2
	1		2

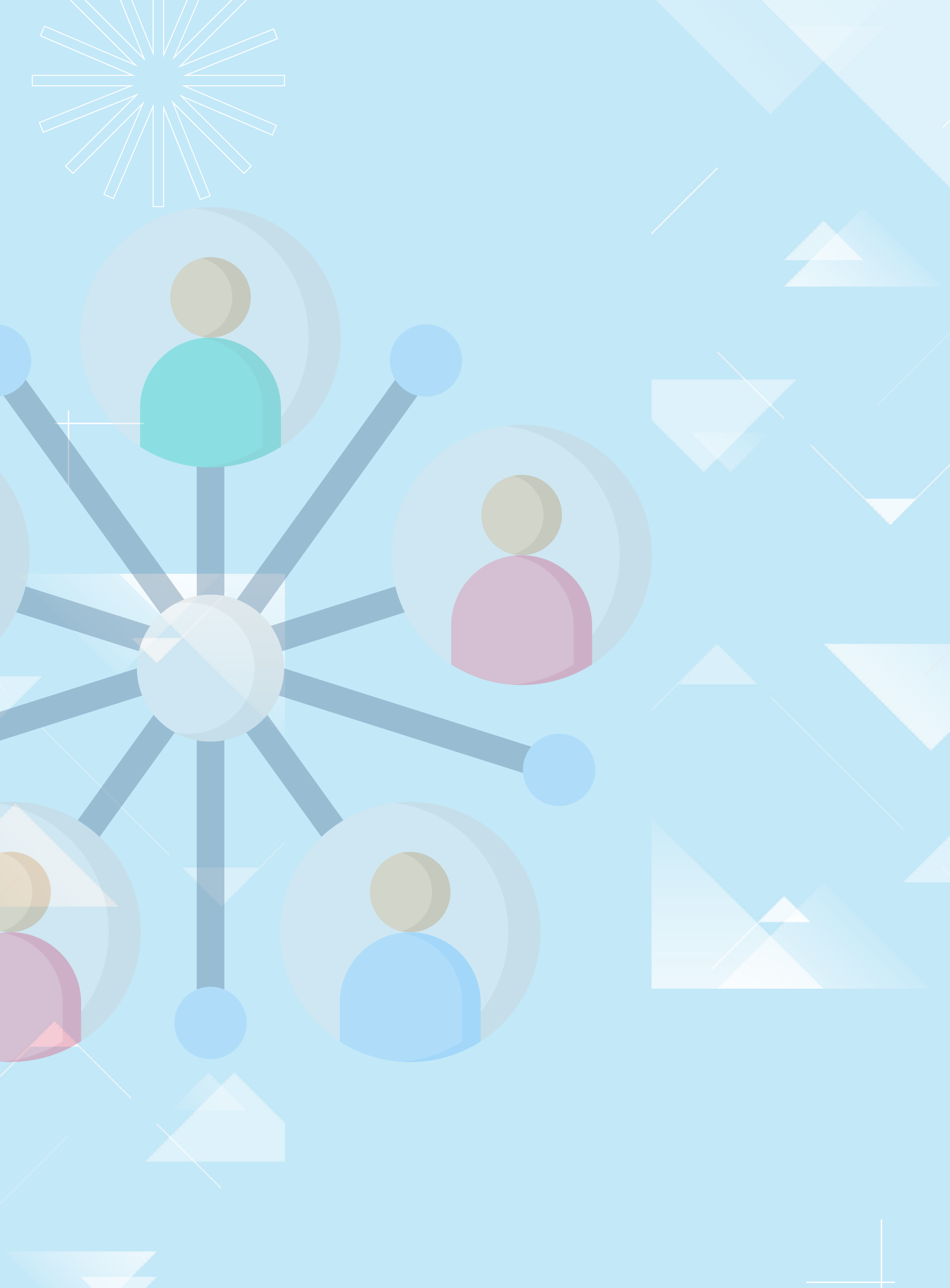
สำคัญต่อ
องค์กร

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์

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



**Change
for Good**
กระทรวงมหาดไทย



การประปาส่วนภูมิภาค
มุง - มั่น - เพื่อปวงชน - สุขความยั่งยืน

