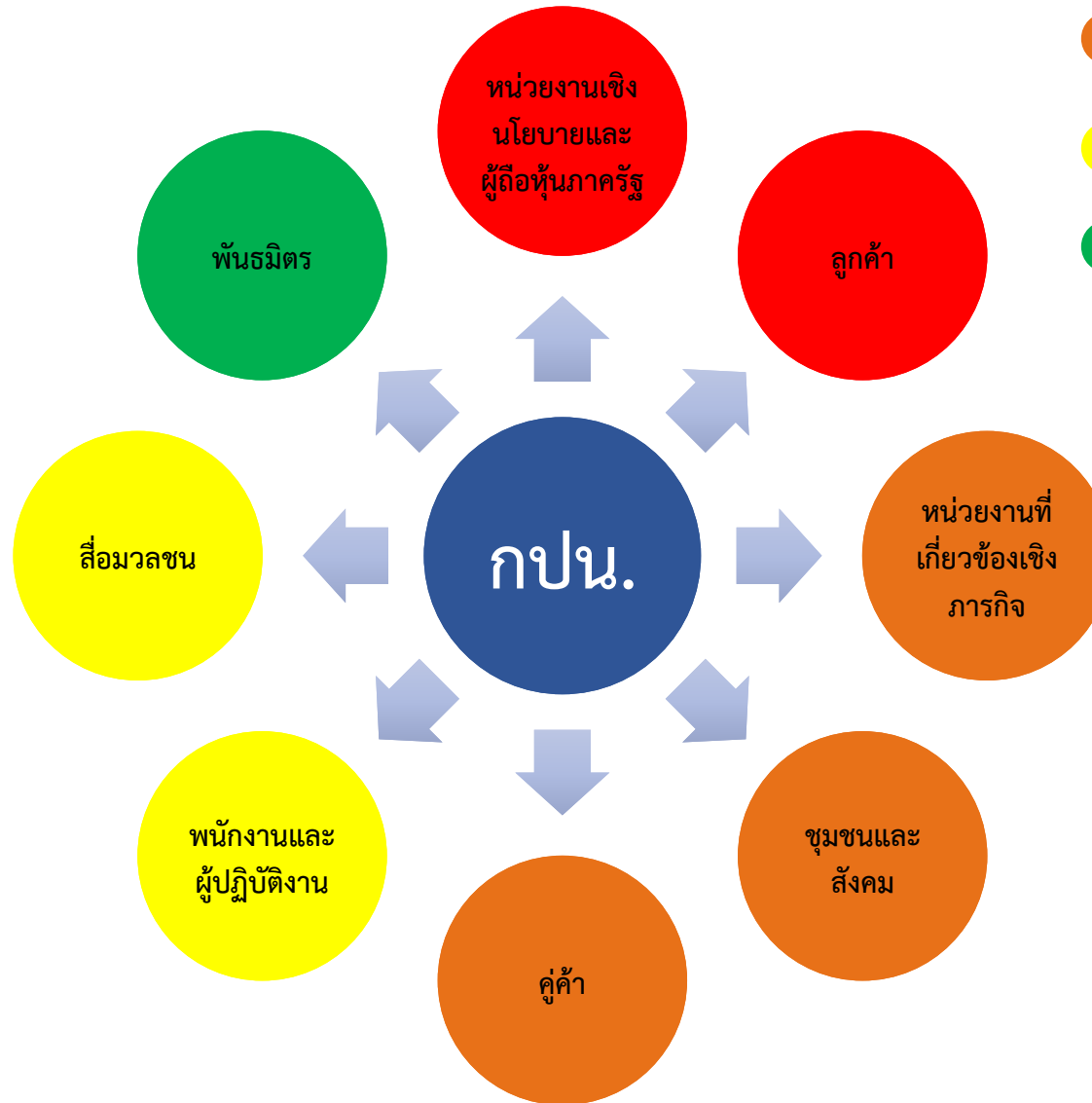


## 8 กลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ กปน.

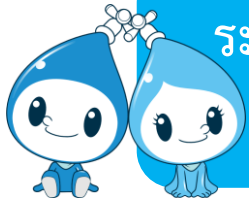


● กลุ่มที่มีความสำคัญสูงมาก

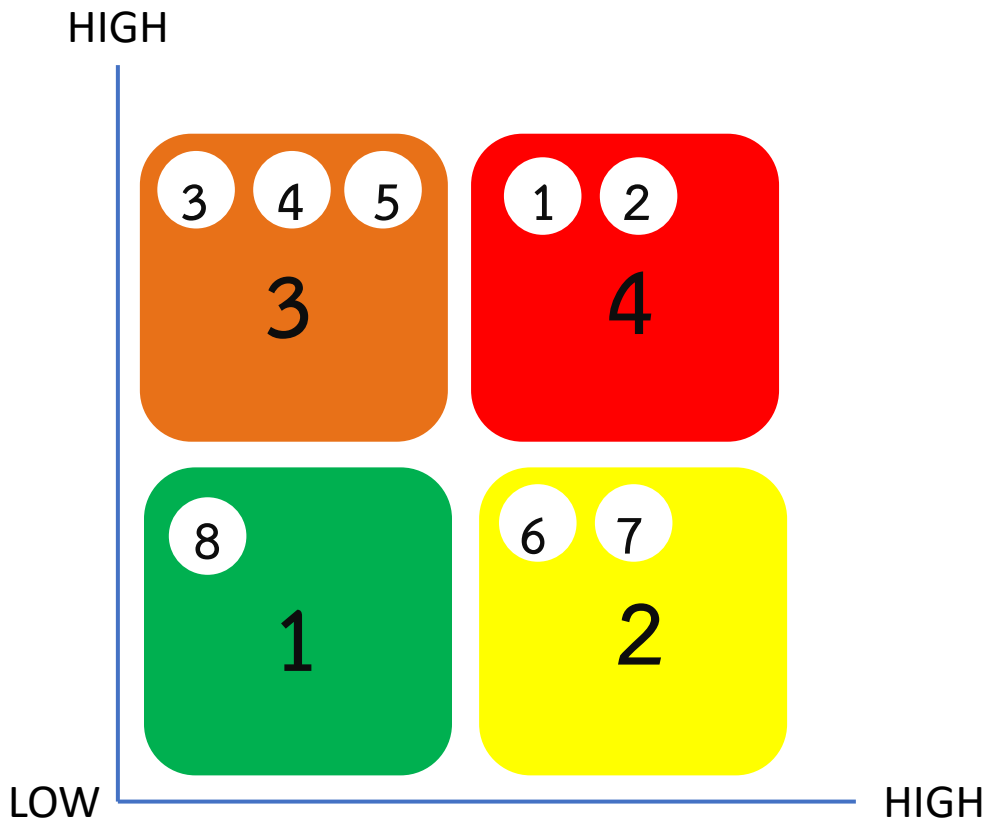
● กลุ่มที่มีความสำคัญสูง

● กลุ่มที่มีความสำคัญปานกลาง

● กลุ่มที่มีความสำคัญน้อย



ระดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ กปน.



หน่วยงาน	ระดับ ความสำคัญ
1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	H,H
2. ลูกค้า	H,H
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	H,L
4. ชุมชนและสังคม	H,L
5. คู่ค้า	H,L
6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	L,H
7. สื่อมวลชน	L,H
8. พันธมิตร	L,L

● กลุ่มที่มีความสำคัญสูงมาก  
(มีอิทธิพลและมีความสนใจในองค์กรมาก)

● กลุ่มที่มีความสำคัญสูง  
(มีอิทธิพลและมีความสนใจในองค์กรไม่มากนัก)

● กลุ่มที่มีความสำคัญปานกลาง  
(มีอิทธิพลและมีความสนใจในองค์กรปานกลาง)

● กลุ่มที่มีความสำคัญน้อย  
(มีอิทธิพลและมีความสนใจในองค์กรน้อย)

กปน. ดำเนินการวิเคราะห์และ  
ทบทวนวัตถุประสงค์ (Purpose)  
และขอบเขต (Scope) ในการ  
สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย รวมทั้งการระบุผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียขององค์กร ตามแนวทางการดำเนินงานสากล AA1000SES โดยวิเคราะห์อย่างครอบคลุม  
ตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) อย่างครบถ้วน

# MWA Stakeholders

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของการประปานครหลวง

## วัตถุประสงค์ (Purpose)

- 1 เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง
- 2 เพื่อปรับปรุงกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## ขอบเขต (Scope)

- 1 ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงาน 6 จังหวัด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และสถานีสูบน้ำดิบ ตำบลบ้านกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
- 2 ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ 3 จังหวัด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ รวมถึงพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปาตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบพื้นที่ให้บริการ
- 3 ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครปฐม และจังหวัดนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร รวมถึงชุมชนลุ่มน้ำแม่กลองและลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง



ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้ทบทวนการซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยได้มีการปรับลดกลุ่มนักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ เนื่องจากข้อมูลกลุ่มนักเคลื่อนไหวฯ ของแต่ละฝ่ายในฐานะข้อมูลระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (Stakeholder Profile) มีจำนวนน้อยมาก โดยจะนำไปรวมไว้กับกลุ่มชุมชนและสังคม และเพิ่มนิยามให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ลดลงจาก 9 กลุ่ม เหลือเพียง 8 กลุ่ม ดังนี้



### หน่วยงานเงินนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ \*

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจครอบคลุมคณะกรรมการการปราบปรามการทุจริตและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการการปราบปรามการทุจริต



### ลูกค้า \*

กปน. จัดกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุม Customer Life Cycle ทั้งลูกค้าในปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต ดังนี้

#### ลูกค้าในปัจจุบัน

ลูกค้าที่ใช้น้ำประปาในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) แบ่งตาม Behavior, Firmographics และ Needs ออกเป็น 3 กลุ่มหลัก

#### Residential

ลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคโดยตรง ในที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ใช้มากในช่วงเช้า และช่วงเย็นถึงค่ำ

#### Commercial

ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงการค้าหรือในองค์กร มีรูปแบบการใช้น้ำตามเวลาทำการของแต่ละประเภทธุรกิจหรือองค์กร

#### Industrial

ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรม เช่น การผลิต มีรูปแบบการใช้ที่ต่อเนื่อง และบางอุตสาหกรรมมีการใช้น้ำตลอด 24 ชั่วโมง

#### ลูกค้าในอนาคต

กำหนดตามนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนเข้าถึงน้ำสะอาดอย่างเท่าเทียมและกำหนดตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการขายน้ำขายขอบ จึงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

#### Potential Customer

ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มีการประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งผู้ใช้น้ำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่น

#### Potential Area

ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปาตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบพื้นที่ให้บริการ

\* เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีทั้งอิทธิพลและความสนใจต่อ กปน. ในระดับที่สูง (High Influence, High Interest) เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ควรให้ความสำคัญมากที่สุดและจัดการอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทุกคนกลุ่มนี้พึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากองค์กรจะมีส่วนร่วมกับกลุ่มนี้มากที่สุด



## หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน



## ชุมชนและสังคม

ชุมชน หมายถึง

- 1) ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จาก จ.กาญจนบุรี จ.สุพรรณบุรี จ.นครปฐม และ จ.นนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จ.ปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร
- 2) ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ
- 3) ชุมชนลุ่มน้ำแม่กลอง และลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง

**สังคม** หมายถึง บุคคล/กลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นต่อ กปน. หรือมีโอกาสได้รับการยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการดำเนินงานของ กปน.



## ลูกค้า

หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคลที่ได้รับค่าตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากรจาก กปน.

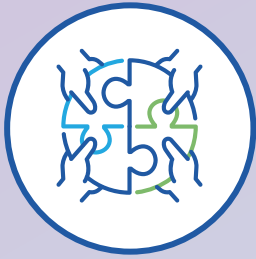


## พันธมิตร

หน่วยงาน องค์กร หรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ กปน. เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

- พันธมิตรด้านธุรกิจ เช่น สัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน
- พันธมิตรด้านวิชาการ เช่น หน่วยงาน/บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจาก กปน.





## พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

**ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน

- **ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน** หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่
  - 1) กลุ่มธุรการ
  - 2) กลุ่มช่าง
  - 3) กลุ่มยานยนต์
  - 4) กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ คนงานและช่างเชื่อม
- **ตัวแทน** หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการผู้ใช้น้ำ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
  - 1) กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน
  - 2) กลุ่มผูกมัด
  - 3) กลุ่มอ่านมาตร



## สื่อมวลชน

บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตาม ที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชน เพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

จัดทำโดย...ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม