

## ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2566

เดือนตุลาคม 2565 – เดือนกันยายน 2566

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
1	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.)	<b>ตัวชี้วัด:</b> 1.จำนวนสายงาน (ทุกฝ่ายในสายงาน) ที่มีการทบทวน  2.ร้อยละความสำเร็จของแผนที่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย  <b>ค่าเป้าหมาย:</b> 1.1สายงาน 2.ร้อยละ100	พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	- ต้องการการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของแผนยุทธศาสตร์ โดยสามารถให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในกระบวนการทำแผนยุทธศาสตร์	<b>ระดับการเข้าร่วม (levels) :</b> - ให้คำปรึกษา - การติดตาม - ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก  <b>วิธีการ (methods)/</b> - การประชุมเชิงปฏิบัติการ/ 1 ครั้งต่อปี - การติดตามผลการประเมินจากหน่วยงาน/ตลอดทั้งปี - การสื่อสารให้ความรู้เรื่องกระบวนการทำงานที่สำคัญ <b>ความถี่ : 1 ครั้งต่อปี</b>	1. รวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าได้แก่ผลการดำเนินงานผลการทบทวนแผนวิสาหกิจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบงานเดิมและข้อมูลป้อนกลับจากการตรวจประเมินเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ 2. ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์ออกแบบ/ ทบทวนระบบงานและกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) 3. กำหนด/ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการที่ใช้แหล่งภายนอก (Outsource) 4. ทบทวน/จัดทำข้อกำหนดกระบวนการตัวชี้วัดกระบวนการและค่าเป้าหมายและทบทวนขั้นตอนการทำงานและจุดควบคุมเพื่อกำหนดเป็นตัววัดในกระบวนการ 5. สรุปผลจากข้อ4 นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรเดือนก.ย. ของทุกปี 6. สื่อสาร/ถ่ายทอดระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญให้กับProcess Owner เพื่อไปสื่อสารถ่ายทอดในหน่วยงาน 7. ติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนและสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานนำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรเป็นราย 6 เดือน	1. รวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าได้แก่ผลการดำเนินงานผลการทบทวนแผนวิสาหกิจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบงานเดิมและข้อมูลป้อนกลับจากการตรวจประเมินเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ 2. จัดอบรมหลักสูตร "การพัฒนาระบบงานและกระบวนการ" ในรูปแบบการเรียนรู้ผ่านระบบ Learning Management System (LMS) เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบกระบวนการในการออกแบบ/ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3. ผนย. ได้จัดทำบันทึกให้หน่วยงานทบทวน/จัดทำข้อกำหนดกระบวนการตัวชี้วัดกระบวนการและค่าเป้าหมายและทบทวนขั้นตอนการทำงานและจุดควบคุมเพื่อกำหนดเป็นตัววัดในกระบวนการซึ่งได้ดำเนินการครบถ้วนทุกหน่วยงานและคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee) ได้ให้ความเห็นชอบผลการทบทวนกระบวนการทำงานพร้อมตัวชี้วัดกระบวนการสำหรับปีงบประมาณพ.ศ.2567 เรียบร้อยแล้ว 4. ผนย. สื่อสาร/ถ่ายทอดระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญให้กับProcess Owner เพื่อไปสื่อสารถ่ายทอดในหน่วยงานพร้อมติดตามการดำเนินงานเป็นรายเดือนและสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานนำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรเป็นราย 6 เดือน	ได้กระบวนการทำงานพร้อมตัวชี้วัดกระบวนการสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
2	<p>โครงการทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (ฟรอส.)</p>	<p><b>ตัวชี้วัด:</b></p> <p>1. มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)</p> <p>2. ร้อยละความสำเร็จของโครงการ</p> <p><b>ค่าเป้าหมาย:</b></p> <p>1. ปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. (MWA-SIMS)จำนวน1ผลงาน</p> <p>2.ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนงานร้อยละ 100</p>	พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	- ต้องการให้ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานมีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน และจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัล	<p><b>ระดับการเข้าร่วม (levels) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก</li> <li>- การให้ข้อมูล</li> <li>- การติดตาม</li> </ul> <p><b>วิธีการ (methods)/</b></p> <p>บันทึกเวียนเพื่อสื่อสารและติดตามการทบทวนและปรับปรุงข้อมูล stakeholders ของหน่วยงาน</p> <p><b>ความถี่ :</b> อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล (Stakeholder Profile) ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ตรงตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ</li> <li>2. ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน</li> <li>3. หน่วยงานต่างๆทบทวนและปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>4. รายงานผลการดำเนินงาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฟรอส. ประชุมหารือร่วมกับฟพท. เพื่อทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล (Stakeholder Profile ) ให้ตรงตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้ฟพท. ปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. (SIMS)</li> <li>2. ฟพท. ได้ปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. (MWA- SIMS) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เรียบร้อยแล้วเมื่อพ.ศ. 2566</li> <li>3. ฟรอส. จัดทำบันทึกขอให้หน่วยงานต่างๆทบทวนและปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>4. หน่วยงานต่างๆได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน เรียบร้อยแล้ว</li> </ol>	ระบบฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SIMS) มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งานและมีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจุบัน	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
3	<p>โครงการทบทวนความต่อเนื่องของโครงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (ฟรส.)</p>	<p><b>ตัวชี้วัด:</b></p> <p>1. ร้อยละความสำเร็จของโครงการ</p> <p>2. จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนร่วม</p> <p><b>ค่าเป้าหมาย:</b></p> <p>1. ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนงานร้อยละ 100</p> <p>2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมครบทุกกลุ่ม (9 กลุ่ม)</p>	พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	- ต้องการเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ (ร่าง) แผนวิสาหกิจ กปน. และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ	<p><b>ระดับการเข้าร่วม (levels) :</b></p> <p>- ให้คำปรึกษา</p> <p><b>วิธีการ (methods)/</b></p> <p>- การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>- การประชุมเชิงปฏิบัติการ</p> <p><b>ความถี่ : 1 ครั้งต่อปี</b></p>	<p>1. หน่วยงานผู้รับผิดชอบแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ไปดำเนินการ</p> <p>2. ทบทวนวัตถุประสงค์ขอบเขตการระบุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กรให้สอดคล้องกับระดับสายงาน/ฝ่าย</p> <p>3. วิเคราะห์ SWOT SC SA จัดลำดับประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ระบุทรัพยากรและความสามารถขององค์กรที่ต้องการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมทั้งระบุ/ประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์</p> <p>4. สื่อสารแผนและแจ้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปดำเนินการ</p>	<p>1. หน่วยงานผู้รับผิดชอบตามแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2567 ไปดำเนินการ</p> <p>2. ฟรส. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรปี 2566” ให้กับผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายจำนวน 4 วันคือวันที่ 20, 29 มิถุนายน 2566 และวันที่ 10, 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ อาคารอเนกประสงค์สำนักงานใหญ่ กปน.</p> <p>3. ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าเพื่อระบุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทบทวนวัตถุประสงค์ขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์จัดลำดับประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังจัดทำแผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างสัมพันธ์ระบุทรัพยากรและความสามารถขององค์กรที่ต้องการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมทั้งระบุ/ประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์โดยนำเสนอคณะกรรมการกปน. เพื่อรับทราบ / เห็นชอบผลการทบทวน/จัดทำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรียบร้อยแล้ว</p> <p>4. ฟรส. ได้ส่งบันทึกให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินงานทบทวนแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเพื่อพิจารณา ทบทวนปรับเปลี่ยนแผนงานประจำปี 2566 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกหรืออยู่เหนือการควบคุมของกปน. ซึ่งไม่มีหน่วยงานได้ปรับเปลี่ยนแผนงาน</p> <p>5. ฟรส. ได้สื่อสารแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2567 ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบได้รับทราบและนำไปปฏิบัติผ่านการประชุมออนไลน์ระบบ google meet เมื่อ ก.ย. 2566</p>	การระบุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่ายกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์จัดลำดับประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและจัดทำแผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2567 ครบถ้วนทุกสายงาน/ฝ่ายและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
4	<p>โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน</p>	<p><b>ตัวชี้วัด:</b></p> <p>1. ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>2. จำนวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรมีแผนสร้างความสัมพันธ์</p> <p><b>ค่าเป้าหมาย:</b></p> <p>1. ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนงานร้อยละ 100</p> <p>2. มีแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม (9 กลุ่ม)</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่ม	ต้องการให้แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความครบถ้วนทุกสายงาน/ฝ่ายและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p><b>ระดับการเข้าร่วม (levels) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก</li> <li>- การติดตาม</li> <li>- การโฆษณา</li> <li>- การให้ข้อมูล</li> <li>- ให้คำปรึกษา</li> <li>- เจรจาต่อรอง</li> <li>- มีส่วนร่วม</li> <li>- ร่วมมือ</li> <li>- ให้อำนาจ</li> </ul> <p><b>วิธีการ (methods):</b> จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ / รายงานและติดตามผล/สำรวจความพึงพอใจ</p> <p><b>ความถี่ :</b> รายไตรมาส / รายปี</p>	จัดทำและดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2566	<p>1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสายงาน/ฝ่ายตามกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) โดยรวบรวมวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าทั้ง 14 องค์ประกอบเพื่อทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กรสายงาน/ฝ่าย ทบทวนวัตถุประสงค์ขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์ จัดลำดับประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวันที่ 20,29 มิ.ย. 2566 และวันที่ 10,18 ก.ค. 2566</p> <p>2. ปรส. ได้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2565 ผ่านเว็บไซต์กปน. เมื่อเดือนต.ค. 2565 และติดตามผลการดำเนินงานพร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีงบประมาณ 2566 จากหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นรายไตรมาสโดยผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>3. ปรส. ได้ประเมินผลความพึงพอใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยจ้างบริษัทที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. ปีงบประมาณ 2566 ซึ่งระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.26</p>	<p>- มีแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกสายงาน/ฝ่ายและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทุกแผนงาน</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปน. เพิ่มขึ้น โดยผลสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. ปีงบประมาณ 2566 มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.26 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.15</p>	ร้อยละ 100

## แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ประจำปี 2566

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
1	<p>โครงการย่อยที่ 1 :การสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน</p> <p>1.1. แผนงานที่1 :การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ (หน่วยงานรับผิดชอบ : หน่วยงานระดับฝ่ายทุกหน่วยงาน)</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : 100%</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม	ต้องการรับรู้ข้อมูลการสื่อสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน	<p>- ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform)</p> <p>- วิธีการ (methods)/ความถี่ : ทำข่าวแจก แผ่นพับใบปลิว / การประชุม/สร้างช่องทาง Line ในการสื่อสาร</p> <p>ความถี่ : รายวัน / รายไตรมาส</p>	<p>- พิจารณาและคัดเลือกประเด็นการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร</p> <p>- พิจารณาสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทาง</p> <p>- กำหนดช่วงเวลาในการเผยแพร่/จัดกิจกรรม</p> <p>- จัดเตรียมข้อมูล (Content/infographic) และสื่อประชาสัมพันธ์ประกอบการสื่อสารเผยแพร่</p>	<p>- จัดทำร่างแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร โดยนำนโยบายที่สำคัญของกปน. และประเด็นการสื่อสารตามเกณฑ์ Enablers มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นการสื่อสารพร้อมกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสื่อสารตามแต่ละประเด็นและกำหนดช่วงเวลาในการเผยแพร่/จัดกิจกรรม</p> <p>- จัดเตรียมข้อมูล (Content/infographic) /สื่อประชาสัมพันธ์ประกอบการสื่อสารเผยแพร่</p>	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น	ร้อยละ 100
	<p>แผนงานที่2 :การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้ (หน่วยงานรับผิดชอบ : หน่วยงานระดับฝ่ายทุกหน่วยงาน)</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : 100%</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม	ต้องการรับรู้ข้อมูลการสื่อสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน	<p>- ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform)</p> <p>- วิธีการ (methods)/ความถี่ : ทำข่าวแจก แผ่นพับใบปลิว / การประชุม/การจัดกิจกรรมRoadshow การออกบูธจัดนิทรรศการ/ สร้างช่องทางLine ในการสื่อสาร</p> <p>ความถี่ : รายวัน / รายไตรมาส</p>	<p>- สื่อสารเผยแพร่ข้อมูลด้วยการประชาสัมพันธ์ Content/Infographic/Video ที่ได้จัดทำไว้ผ่านช่องทางสื่อต่างๆของกปน. เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Line official</li> <li>2. Facebook page</li> <li>3. Call Center</li> <li>4. Website</li> <li>5. Intranet/Extranet</li> <li>6. แผ่นพับ</li> <li>7. การประชุม/ สัมมนา</li> </ol> <p>- เผยแพร่ข้อมูลผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการจัดกิจกรรมพบประชาชน Roadshow การออกบูธจัดนิทรรศการ เป็นต้น</p> <p>- เผยแพร่ข้อมูลผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมพบประชาชน Roadshow การออกบูธจัดนิทรรศการ เป็นต้น</p>	<p>- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กปน. และนโยบายที่สำคัญของ กปน. ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ตามตามแผนประชาสัมพันธ์ และแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร</p> <p>- จัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ กปน. ดังนี้</p> <p>- จัดกิจกรรมวันงานวันคล้ายวันสถาปนาการประปา นครหลวง ครอบรอบ 56 ปี</p> <p>- จัดกิจกรรมรณรงค์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า" ในชื่อกิจกรรม "ยอดน้ำ &amp; เฟรนด์ โดยลงพื้นที่จัดกิจกรรมตามโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่บริการของ กปน. เพื่อให้เยาวชนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์น้ำ จำนวน 5 โรงเรียน</p> <p>- จัดแสดงนิทรรศการให้ความรู้เรื่องการรณรงค์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า แผนน้ำประปาปลอดภัย และฉลากประหยัดน้ำ ในสถานที่ต่าง ๆ จำนวน 3 แห่ง</p> <p>- จัดกิจกรรมในโครงการ “ร้อยความห่วงใย ใส่ใจคุณภาพ” ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางพูด</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจมากขึ้น	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
							<p>และโรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย โดยนำนิทรรศการเคลื่อนที่ไปจัดแสดงในหัวข้อการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าในชีวิตประจำวัน และแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan)</p> <p>- จัดทำเกมตอบคำถามเนื่องในกิจกรรมวันน้ำโลก 2566 ในรูปแบบออนไลน์ เผยแพร่ทาง Facebook Group : MWA Employee Relation Activity</p> <p>- จัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ปี 2566 ในรูปแบบออนไลน์</p> <p>ฯลฯ</p>		
	<p>แผนงานที่ 3: การประสานสัมพันธ์เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสื่อมวลชน (หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายสื่อสารองค์กร)</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : 100%</p>	สื่อมวลชน	ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา	<p>ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform) วิธีการ (methods)/ ความถี่ : ทำข่าวแจก ผ่านพบไปปลิว / สร้างช่องทางLine ในการสื่อสาร / การสานสัมพันธ์กับสื่อมวลชน ในโอกาสสำคัญ</p> <p>ความถี่ : รายวัน / รายปี</p>	<p>- ประสานงานเครือข่ายสื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลสำหรับการนำเสนอข่าวและกิจกรรมขององค์กรผ่านทางกลุ่ม Line สื่อมวลชนของ กปน.</p> <p>- สานสัมพันธ์กับสื่อมวลชนในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เช่น วันปีใหม่ วันครบรอบ งานเลี้ยงขอบคุณ สื่อมวลชน</p>	<p>- เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ของ กปน. ผ่าน Line Group ห้องนักข่าว กปน. เป็นประจำทุกวัน</p> <p>- สานสัมพันธ์กับสื่อมวลชนในโอกาสสำคัญต่าง ๆ ตลอดปีงบประมาณ 2566 เช่น เข้าพบและมอบของที่ระลึกให้แก่สื่อมวลชนเนื่องในเทศกาลวันขึ้นปีใหม่/เนื่องในโอกาสครบรอบวันเกิด</p>	<p>- การมีความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับสื่อมวลชน ทำให้การประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิผล ส่งผลดีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต</p>	ร้อยละ 100



ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
2	<p>โครงการย่อยที่ 2: การยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>แผนงานที่ 1 : การยกระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคม</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (ฟรส.)</li> <li>- ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม (ฟนส.)</li> <li>- ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ (ฟรด.)</li> <li>- ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน (ฝผข.)</li> <li>- ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสนและธนบุรี (ฝผส.)</li> <li>- ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ (ฝผม.)</li> </ul>	<p>ตัวชี้วัด :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดำเนินงานตามแผนแล้วเสร็จ</li> <li>2. ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกิจกรรมตามแผนฯ</li> </ol> <p>ค่าเป้าหมาย:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</li> <li>2. ไม่น้อยกว่า 4.25</li> </ol>	ชุมชนและสังคม	<p>- ต้องการให้กปน. รับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆของชุมชนในเขตพื้นที่ตามแนวคลองประปา รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆร่วมกัน</p> <p>- ต้องการให้กปน. ให้ความสำคัญกับการดูแลชุมชนโดยรอบโรงงานฯให้มากยิ่งขึ้น</p> <p>- ต้องการให้กปน. ดำเนินการดูแลชุมชนให้มากขึ้น</p>	<p>ระดับการเข้าร่วม (Levels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษา (Consult)</li> <li>- มีส่วนร่วม (Involve)</li> </ul> <p>วิธีการ (methods):</p> <p>ลงพื้นที่สำรวจความต้องการและจัดรับฟังความคิดเห็น, จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นภายใน, จัดกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วม</p> <p>ความถี่: รายปี</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญของกปน.</li> <li>2. ระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญทั้งหมดของกปน. เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและนำมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชน</li> <li>3. ลงพื้นที่ชุมชนที่สำคัญสร้างเครือข่ายสัมพันธ์เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนพร้อมสอบถามความต้องการความคาดหวังของชุมชนที่สำคัญ</li> <li>4. ร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนด/ทบทวนแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES)</li> <li>5. ดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน</li> </ol> <p>- โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน (ชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ)</p> <p>- โครงการรวมใจรักษ์น้ำ (ให้ความรู้คุณค่าของน้ำ-ประหยัดน้ำ, บ่อดักไขมัน) (ชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ)</p> <p>- โครงการระบบประปาโรงเรียน (พัฒนาระบบประปาโรงเรียน) (ชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ)</p>	<p>- พิจารณาจากชุมชนโดยรอบจุดรับน้ำดิบท่าม่วง ซึ่งเป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงานซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด ซึ่งได้คัดเลือกชุมชน 1 ชุมชน คือ บ้านลำขุนไทย ซึ่งอยู่ในพื้นที่ ต.รางสา ลี้ อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี เป็นชุมชนสำคัญ และได้ลงพื้นที่เพื่อสอบถามความต้องการความคาดหวังของชุมชน นำข้อมูลมาจัดทำแผน ให้สอดคล้องกับความต้องการ พร้อมทั้งได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชนสำคัญไว้ในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) เรียบร้อยแล้ว</p> <p>- ดำเนินการปรับปรุงระบบน้ำบาดาล ปรับปรุงระบบท่อภายในโรงเรียน รวมถึงระบบกรองน้ำ และเปลี่ยนก๊อกน้ำให้กับโรงเรียนวัดขุนไทยธาราราม ต.รางสา ลี้ อ.ท่าม่วง โดยส่งมอบงานให้กับโรงเรียน ในเดือน พ.ค. 2566</p> <p>- จัดอบรมช่างประปาเพื่อประชาชน โดยแบ่งเป็น 2 หลักสูตร รวม 57 คน ได้แก่ (1) ช่างประปาขั้นพื้นฐาน จำนวน 28 คน เมื่อวันที่ 21-24 ก.พ. 2566 (2) ช่างประปาขั้นพื้นฐาน จำนวน 29 คน เมื่อวันที่ 9-12 ก.พ. 2566 โดยผลสำรวจระดับความพึงพอใจของโครงการฯ เท่ากับ 4.72คะแนน</p> <p>- ดำเนินโครงการรวมใจรักษ์น้ำ เพื่อช่วยเหลือโรงเรียนในพื้นที่</p> <p>จ.ปทุมธานี ซึ่งเป็นพื้นที่แนวคลองประปาฝั่งตะวันออก จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ (1) โรงเรียนชุมชนวัดบางกะดี ดำเนินการก่อสร้างอ่างล้างจาน และติดตั้งถังดักไขมัน เมื่อวันที่ 11-12 พ.ค. 66 และจัดพิธีส่งมอบ พร้อมจัดกิจกรรมฐานการเรียนรู้การแยกขยะ และการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ เมื่อวันที่ 27 มิ.ย. 2566</p> <p>(2) โรงเรียนวัดเปรมประชากร ต.บางพูน อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี โดยปรับปรุงระบบระบายน้ำและติดตั้งถังดักไขมันให้กับโรงเรียนแล้วเสร็จ และจัดพิธีส่งมอบ พร้อมจัดกิจกรรมฐานการเรียนรู้การแยกขยะ และ</p>	<p>ดำเนินการได้สำเร็จครบถ้วนตามแผนงานและผลการดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งผลสำรวจระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของโครงการฯ เท่ากับ 4.73คะแนน ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ชุมชนและสังคม) เกิดการเข้าใจ พัฒนาความร่วมมือระหว่าง กปน. และชุมชน รวมทั้งสร้างเครือข่ายสัมพันธ์เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร</p>	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
							<p>การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ เมื่อวันที่ 14 ก.ย. 2566 โดยผลสำรวจระดับความพึงพอใจของโครงการฯ เท่ากับ 4.51 คะแนน</p> <p>- ดำเนินโครงการฯ เพื่อช่วยเหลือโรงเรียนในพื้นที่แนวคลองประปาฝั่งตะวันออก บริเวณใกล้โรงงานผลิตน้ำบางเขน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่โรงเรียนประชาอุปถัมภ์ ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี โดย ปรับปรุงระบบน้ำประปาภายในโรงเรียน รวมถึงระบบกรองน้ำ และตุ๊กตน้ำเย็นให้กับโรงเรียน และจัดทำพิธีส่งมอบ พร้อมจัดกิจกรรมฐานการเรียนรู้ “มีน้ำ มีชีวิต” เพื่อปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำให้กับเยาวชนเมื่อวันที่ 31 ส.ค. 2566โดยผลสำรวจระดับความพึงพอใจของโครงการฯ เท่ากับ 5 คะแนน</p> <p>ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการฯ นำเสนอให้ผู้บริหารได้รับทราบแล้ว</p>		
	<p><b>แผนงานที่ 2 : การยกระดับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</b></p> <p><b>หน่วยงานรับผิดชอบ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.)</li> <li>- ฝ่ายบำรุงรักษาระบบอัตโนมัติและเครื่องวัด (ผบอ.)</li> </ul>	<p><b>ตัวชี้วัด:</b></p> <p>ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมตามแผน</p> <p><b>เป้าหมาย:</b></p> <p>ร้อยละ 100</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ</li> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน</li> <li>- มีโครงการ/แผนงานที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปีและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ</li> </ul>	<p>ระดับการเข้าร่วม (Levels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษา (Consult)</li> <li>- มีส่วนร่วม (Involve)</li> </ul> <p>วิธีการ (methods) :</p> <p>ลงพื้นที่สำรวจความต้องการและจัดรับฟังความคิดเห็น, จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นภายใน, จัดกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วม</p> <p>ความถี่: รายปี</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องศึกษาประเด็นความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ความมั่นคงแหล่งน้ำระยะยาวเพื่อการวางแผนความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกด้านความมั่นคงแหล่งน้ำ <ul style="list-style-type: none"> <li>-หารือร่วมกันเพื่อระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กปน. ให้การสนับสนุนหรือความร่วมมือเกี่ยวกับความมั่นคงทางแหล่งน้ำในระยะยาว</li> </ul> </li> <li>2. นำประเด็นความต้องการที่ได้จากการหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกปน. เพื่อดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ(โดยหากเป็นการดำเนินงานที่อยู่นอกเหนือภารกิจของหน่วยงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรพิจารณาให้ความเห็นชอบและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ)</li> <li>3. รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (รายไตรมาส)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กผอ.ได้หารืองานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งน้ำ (ได้แก่ ผรด.ผนส. หน่วยงานภายใต้ ขวก.(สน)) เพื่อระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กปน. สนับสนุนหรือความร่วมมือ เกี่ยวกับความมั่นคงทางแหล่งน้ำ และเพื่อดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นความต้องการดังกล่าว</li> <li>สรุปประเด็นหารือดังกล่าว</li> <li>กปน. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับกรมชลประทาน และสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ โดยไม่มีความขัดแย้งในด้านการปฏิบัติงานและเพื่อให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่ร่วมกันของหน่วยงาน จึงมีการนำเสนอให้มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์</li> <li>2. ควรให้มีการแลกเปลี่ยนการศึกษาดูงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี</li> <li>3. สร้างทีมงานประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น พนักงานที่จบจากสถานการศึกษาเดียวกัน หรือเป็นเพื่อนร่วมคณะเดียวกัน เป็นต้น</li> </ol> </li> </ol> <p>ข้อเสนอของหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับความมั่นคงทางแหล่งน้ำในระยะยาว กรมชลประทานเสนอให้ กปน. จัดหาแหล่งน้ำดิบเป็นของตนเองในอนาคต</p>	<p>ดำเนินการได้สำเร็จครบถ้วนตามแผนงานและผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้เข้าใจ/รับรู้ถึงความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้ตรงต่อประเด็นความต้องการ</p>	ร้อยละ 100



ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
							<p>ทั้งนี้ ฝนย. จะติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานจัดหาแหล่งน้ำดิบสำรองของ กปน. ตามแผนปฏิบัติการโครงการจัดหาพื้นที่เพื่อเป็นแหล่งสำรองน้ำดิบ SO1-T1-P3 และโครงการบริหารจัดการระบบส่งน้ำดิบ ฝ่งตะวันออก และฝ่งตะวันตก SO1-T1-P1 แผนงานขอรับจัดสรรน้ำดิบจากลุ่มน้ำแม่กลองเพิ่มเติม 15 ลบ.ม./วินาที</p> <p>2. รวบรวมประเด็นความต้องการที่ได้จากการหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเตรียมนำไปหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติและกรมชลประทานเรื่องการจัดสรรน้ำดิบ/ติดตามการขอจัดสรรน้ำจากคณะทำงานศึกษาแนวทางการขอจัดสรรน้ำดิบลุ่มน้ำแม่กลองเพิ่มเติมลบ.ม./วินาที</p> <p>3.ผลการรายงานการเข้าหารือสทช.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คาดหวังให้กปน. วางแผนและจัดหาแหล่งน้ำดิบและแหล่งกักเก็บน้ำเพิ่มเพื่อรองรับสถานการณ์Climate Change ที่มีต่อปริมาณและคุณภาพของแหล่งน้ำดิบที่ลดลงซึ่งส่งผลกระทบต่อการผลิตและคุณภาพน้ำประปาที่จ่ายให้แก่ประชาชน</li> <li>- คาดหวังให้กปน. ดำเนินการขับเคลื่อนเชิงนโยบายมากกว่านี้</li> <li>- คาดหวังว่าในอนาคตกปน. และกรมทรัพยากรน้ำบาดาลจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบRealtime</li> </ul>		

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
	<p>แผนงานที่ 3 : การยกระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้บริหาร</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (ฝบบ.)</li> <li>- ฝ่ายสวัสดิการและกิจการสัมพันธ์</li> </ul>	<p>ตัวชี้วัด:</p> <p>ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมตามแผน</p> <p>เป้าหมาย:</p> <p>ร้อยละ 100</p>	<p>- พนักงานและผู้บริหาร</p>	<p>- ความต้องการความคาดหวังของบุคลากร (VOE) จากการสำรวจความผูกพันองค์กร</p> <p>- การปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในส่วนของค่าห้องและค่าอาหาร</p> <p>- การเพิ่มช่องทาง/สถานพยาบาลที่หลากหลายในการเลือกใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล</p> <p>- การจัดการให้มีการเพิ่มความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ตลอดจนภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>ระดับการเข้าร่วม (Levels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษา (Consult)</li> <li>- มีส่วนร่วม (Involve)</li> </ul> <p>วิธีการ (methods):</p> <p>ลงพื้นที่สำรวจความต้องการและจัดรับฟังความคิดเห็น, จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นภายใน, จัดกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วม</p> <p>ความถี่:รายปี</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของพนักงานและผู้บริหาร (VOE)</li> <li>2. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับพนักงานและผู้บริหาร</li> <li>3. รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (รายไตรมาส)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝบบ. จัดกิจกรรมสำรวจความผูกพันองค์กร โดยรับฟังความคิดเห็นความต้องการความคาดหวังของพนักงานและผู้บริหาร (VOE)</li> <li>2. ฝสก. ใช้ช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผลสำรวจความผูกพันองค์กร โดยความต้องการความคาดหวังของพนักงานสรุปได้ดังนี้หัวข้อที่บุคลากรในภาพรวมมีความคิดเห็นว่าส่งเสริมได้เป็นไปตามความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีโดยแบ่งรายการตรวจตามช่วงอายุตามเพศเป็นต้น</li> <li>2) การเพิ่มช่องทางในการเรียนรู้ที่หลากหลาย นอกเหนือจากการฝึกอบรมในห้องเรียนเช่น E-learning, Live Class, Virtual Classroom, Knowledge Sharing และ</li> <li>3) การประเมินผลปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม</li> </ol> </li> </ol> <p>หัวข้อที่บุคลากรในภาพรวมมีความคาดหวังให้พัฒนาเรื่องดังกล่าวให้ดีขึ้นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การเพิ่มช่องทาง/สถานพยาบาลที่หลากหลายในการเลือกใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาล</li> <li>2) การปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในส่วนของค่าห้องและค่าอาหาร</li> <li>3) จัดให้มีการทำงานแบบ Flexible Time คือสามารถกำหนดเวลาเข้า – ออกงานแบบยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของงานและบุคคลโดยมีชั่วโมงการทำงานเท่าเดิมดำเนินการ</li> </ol> <p>3. นำประเด็นดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังเช่น มอบของอุปโภคบริโภคให้แก่พนักงานตามโครงการเยี่ยมบุคลากรของพนักงานที่มีปัญหาสุขภาพเพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน/ จัดกิจกรรม "โชนภาพยนตร์หนุมาน" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในมิติ Happy Relax และ Happy Soul / การเปิดใช้งานห้อง Fitness center ที่ชั้น 3 อาคารอุทกากร ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2566 และกิจกรรมมอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน เป็นต้น</p>	<p>ดำเนินการได้สำเร็จครบถ้วนตามแผนงานและผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายได้รับรู้ถึงความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำมากำหนดเป็นโครงการ/แผนงาน ได้ตรงกับประเด็นความต้องการความคาดหวัง</p>	<p>ร้อยละ 100</p>

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
3	<p>โครงการย่อยที่ 3 : การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>3.1. แผนงานที่1 :การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประปาให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายธรรมาภิบาล,ฝ่ายสื่อสารองค์กร,ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม ,ฝ่ายคุณภาพน้ำ ,ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ,ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ,ฝ่ายพัฒนารูทกิจ ,ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร ,ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ,ฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ,ฝ่ายยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล ,ฝ่ายบริการกลาง และฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม</p>	<p><b>ตัวชี้วัด</b></p> <p>1.ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน</p> <p>2.ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกิจกรรมตามแผนฯ</p> <p><b>ค่าเป้าหมาย :</b></p> <p>1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <p>2. ไม่น้อยกว่า 4.25</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้ง 9 กลุ่ม	ต้องการแลกเปลี่ยน/รับรู้ และให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนต่าง ๆ เช่น แผนวิสาหกิจ กปน. แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	<p>ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform) / ร่วมมือ (collaborate)</p> <p>วิธีการ (methods)/ ความถี่ : การศึกษาดูงาน /จัดกิจกรรมสัมมนาและเสวนารับฟังความคิดเห็นภายใน/ภายนอก</p> <p>ความถี่ : อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>- กำหนดกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประปาเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การทัศนศึกษาดูงานโรงงานผลิตน้ำ เป็นต้น</p> <p>- คัดเลือกผู้แทนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนด</p> <p>- ดำเนินกิจกรรมตามแผน</p> <p>- สรุปผลการดำเนินกิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์</p>	<p>- กำหนดจัดกิจกรรมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่มได้ร่วมกันระดมปัจจัยด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งร่วมกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประปาให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดบอร์ดนิทรรศการ และเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดูงานโรงงานผลิตน้ำ โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <p>- คัดเลือกผู้แทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มเข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>- ดำเนินการจัดกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ ในวันพฤหัสบดีที่ 19 มกราคม 2566 เวลา 09.00 – 14.00 น. ณ อาคารอเนกประสงค์ สำนักงานใหญ่ กปน.</p> <p>- สรุปผลการดำเนินงาน มีผู้เข้าร่วมงาน 122 คน และมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมเท่ากับ 4.5 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)</p> <p>- หน่วยงานภายนอกหรือสถานศึกษา ดูงานโรงงานผลิตน้ำ จำนวน 41 แห่ง</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเข้าใจทิศทางการดำเนินงานและการดำเนินงานต่างๆของกปน. ดียิ่งขึ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนวิสาหกิจ กปน. แผนแม่บทด้านต่าง ๆ ส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
4	<p>โครงการย่อยที่ 4 : การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจัดการนวัตกรรม และ เทคโนโลยีดิจิทัล</p> <p>แผนงานที่ 1 : การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้กับพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ: ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร (ผนอ.) ฝ่ายเทคโนโลยีและสื่อสาร (ฝทส.) ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศศาสตร์ (ฝมส.) ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี (ฝพท.)</p>	<p>ตัวชี้วัด :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน</li> </ul> <p>ค่าเป้าหมาย :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละ 100</li> </ul>	<p>พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>- คาดหวังให้กปน.คิดและใช้นวัตกรรมมาพัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร</p> <p>- มีความตระหนักรู้และมีความเข้าใจการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>ตาม ระเบียบ กปน. ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ปี 2560</p> <p>- พัฒนาข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>- พนักงานและหน่วยงานคาดหวังระบบงานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว</p>	<p>ระดับการเข้าร่วม (levels): การให้ข้อมูล (Inform) ร่วมมือ (Collaborate)</p> <p>วิธีการ (methods)/ การจัดทำนิทรรศการนวัตกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์, การประชาสัมพันธ์, การเข้าร่วมโครงการ</p> <p>ความถี่: ปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>1. ทหหรือกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์ความรู้ และนำมาใช้ประกอบพิจารณาในการกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>2. จัดทำสื่อด้านการจัดการความรู้ และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ของผู้บริหารและบุคลากร กปน. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก</p> <p>3. กิจกรรมโครงการประกวดเพื่อสร้างองค์ความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขออนุมัติแผนงานและโครงการประกวดงบประมาณ (เงินรางวัล)</li> <li>- จัดการประกวด (ถ่ายทอดความรู้) / มอบรางวัล (รอบสายงาน และรอบองค์กร)</li> </ul> <p>4. ติดตามและประเมินผล พร้อมทำรายงานผลการดำเนินงานและบทวิเคราะห์นำเสนอผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (รายไตรมาส)</p>	<p>1. ทบทวนและกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และกำหนดKPI การถ่ายทอดองค์ความรู้โดยผู้บริหารในแผนการจัดการความรู้สายงานปีงบประมาณ 2566 ซึ่งมีกิจกรรมดังนี้</p> <p>1)ผู้บริหารระดับสูง (ระดับผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป) จัดทำและถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆและบันทึกในระบบKM PORTAL</p> <p>2)ผู้บริหารทุกระดับ (ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป) มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในสายงาน</p> <p>2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ km corner เพื่อสร้างการรับรู้เช่นประสบการณ์แรงบันดาลใจในการทำนวัตกรรมและการแสวงหาองค์ความรู้ของนวัตกรรม /นิยามศัพท์KM แบบฉบับMWA ที่คุณไม่ควรพลาด/เครื่องมือการจัดการความรู้6แบบฟอร์มในระบบKM PORTAL / จัดทำสื่อในการสื่อสารด้านการจัดการความรู้ในงานทบทวนปัจจัยยั่งยืนของกปน. และการถ่ายทอดความรู้กปน. ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย /กระบวนการจัดการความรู้7ขั้นตอนผ่านการอบรมหลักสูตรการใช้งานระบบจัดการฐานความรู้สำหรับองค์กร/การสื่อสารผ่านกิจกรรมKM REWARD KM Wordsearchได้เรียนรู้คำศัพท์KM และความหมาย ฯลฯ</p> <p>3. คณะกรรมการเพื่อสร้างองค์ความรู้เห็นชอบให้ดำเนินการจัดกิจกรรมโครงการประกวดเพื่อสร้างองค์ความรู้โดยทุกสายงานดำเนินการประกวดการจัดการความรู้ / ถ่ายทอดความรู้ภายในสายงานแล้วเสร็จภายในวันที่ 21 ก.ค. 2566</p> <p>4. รวบรวมและสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำไปใช้ติดตามและประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานผ่านคณะKM Commiteeในการประชุมครั้งที่ 4/2566 ในวันที่ 31 สิงหาคม 2566</p>	<p>ดำเนินกิจกรรมได้ครบถ้วนตามแผน และผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยทำให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และนวัตกรรมมากขึ้น มีส่วนร่วมในการจัดทำองค์ความรู้นวัตกรรมและยังสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย</p>	<p>ร้อยละ 100</p>

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
	<p>แผนงานที่ 2 : จัด Exhibition นวัตกรรมเพื่อการประปาคุณภาพ</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร (ผนอ.)</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ</li> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</li> <li>- ลูกค้า</li> <li>- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>- สื่อมวลชน</li> <li>- ชุมชนและสังคม</li> <li>- คู่ค้า</li> <li>- พันธมิตร</li> <li>- นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สคร. และคณะกรรมการ กปน. คาดหวังให้ กปน.สร้างรายได้เสริมให้องค์กร คิดและใช้นวัตกรรมมาพัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร</li> <li>- ลูกค้ามีความคาดหวังในการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (MWA on Mobile) และการแก้ปัญหาด้าน IT Infrastructure</li> </ul>	<p>1. ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform), ร่วมมือ (collaborate)</p> <p>2. วิธีการ (methods) : จัดทำ Exhibition นวัตกรรมเพื่อการประปาคุณภาพ/ การเข้าร่วมโครงการ</p> <p>ความถี่ : รายปี</p>	<p>4.2.1. จัดประชุมภายในร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย และแนวทางการจัดงานนิทรรศการ นวัตกรรม (Exhibition)</p> <p>4.2.2. ศึกษารูปแบบการจัดงานนิทรรศการ นวัตกรรม (Exhibition)</p> <p>4.2.3. กำหนดรูปแบบและวางแผนการดำเนินงาน (Concept/Key Visual/Theme) และระยะเวลาในการจัดงาน (Duration/Timing)</p> <p>4.2.4. จำแนกประเภทผู้เข้าร่วมงานและผู้เข้าชมงานจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น</p> <p>ผู้เข้าร่วมงาน : พันธมิตร คู่ค้า หน่วยงานเชิงภารกิจ</p> <p>ผู้เข้าชมงาน : หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ ลูกค้า</p> <p>4.2.5. จำแนกประเภทของนวัตกรรม และรูปแบบการนำเสนอนวัตกรรม</p> <p>4.2.6. พิจารณาและจัดหาสถานที่ (Venue) สำหรับการจัดงานนิทรรศการนวัตกรรม (Exhibition)</p> <p>4.2.7. กำหนดรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมในการจัดงานนิทรรศการนวัตกรรม (Exhibition)</p>	<p>- ผนอ. ได้มีการหารือกับฟรอส. ฝ่ายท. เกี่ยวกับการจัดนิทรรศการนวัตกรรมและมีความเห็นว่าจะจัดร่วมกันในงาน Stakeholder day ซึ่งฟรอส. กำหนดจะจัดประมาณเดือนมีนาคม - เมษายน 2566</p> <p>- ได้มีการหาข้อมูลรูปแบบงานและเดือนที่จัดงานที่เหมาะสมที่จะเข้าร่วมจัดนิทรรศการ เช่น มหกรรมงานวิจัยแห่งชาติ 2566</p> <p>- สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจ้างจัดนิทรรศการจากฟรอส. และพิจารณาหาเวทีการจัดนิทรรศการร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เหมาะสม</p> <p>- ประสานงานกับฟรอส. เกี่ยวกับรูปแบบการจัดงาน Stakeholder Day กลุ่มผู้เข้าร่วมงานวันที่จัดงาน</p> <p>- กำหนดหัวข้อในเบื้องต้นเป็น "นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน"</p> <p>- มีฐานข้อมูลพันธมิตรและคู่ค้าด้านนวัตกรรมที่จะเชิญมาร่วมงานเรียบร้อยแล้ว</p> <p>- กำหนดกลุ่มผู้มาร่วมงานตามแผนแม่บทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงด้านนวัตกรรม</p> <p>- คัดเลือกผลงานนวัตกรรมที่จะนำเสนอในงาน Stakeholder Day - จำแนกประเภทและรูปแบบเป็นการนำเสนอผลงานนวัตกรรมจากผลงานจริง- สํารวจผลงานนวัตกรรมที่พร้อมนำมาจัดแสดง</p> <p>- ผนอ. ร่วมกับฟรอส. และผนย. กำหนดจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนปัจจัยความยั่งยืนของกปน. หรืองาน Stakeholder Day และเห็นว่าสมควรจัดงาน ณ อาคารอเนกประสงค์</p> <p>- ผนอ. ร่วมกับฟรอส. และผนย. รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องประชุมหารือร่วมกันเกี่ยวกับการ Stakeholder Day ซึ่งจะเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมาร่วมงาน</p>	<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้รับรู้ เรื่องนวัตกรรมของ กปน. ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนวัตกรรมของ กปน. มากยิ่งขึ้น</p>	<p>ร้อยละ 100</p>



ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
							<p>และได้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่หน่วยงานในการดำเนินการ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำเนื้อหาในการแสดงบูธ</li> <li>- การเชิญผู้เข้าร่วมงาน</li> <li>- การจัดทำรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมงาน</li> <li>- พิธีกรดำเนินงาน</li> <li>- การจัดสถานที่</li> <li>- การจัดลงทะเบียนและแจกของที่ระลึกให้กับผู้มาร่วมงาน</li> </ul>		
						4.2.8. จัดงานนิทรรศการนวัตกรรม (Exhibition)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กนว.ฟนอ. เข้าร่วมแสดงผลงานนวัตกรรมในงาน "วันนักประดิษฐ์" ระหว่างวันที่ 2-6 กุมภาพันธ์ 2566 ณ ศูนย์นิทรรศการไบเทคบางนา มีสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมงาน</li> <li>- ฟนอ. ร่วมกับฟรส. และฝนย. จัดงาน Stakeholder Day ในวันที่ 19 ม.ค.66 ณ อาคารอเนกประสงค์โดยนำเสนอเกี่ยวกับนโยบายและแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมผลงานนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการประชาชนตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และจัดแสดงผลงานนวัตกรรมอาทิผลงาน CIA ผลงานวาริคุณุชและผลงาน AI หาท่อรั่ว</li> </ul>		
						4.2.9. รายงานผลการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (รายไตรมาส)	<p>จัดนิทรรศการเมืองยั่งยืนวันที่ 21-22 มิถุนายน 2566 ณ โรงแรมเดอะเบอเคิลี่ประตูน้ำสื่อสารแผนแม่บทนวัตกรรมผลงานนวัตกรรมตั้งแต่ต้นน้ำการนำดิบไปผลิตจนถึงการบริการถึงบ้านผู้ใช้น้ำและนำผลงานนวัตกรรมไปแสดงได้แก่ MWA on Mobile และมาตรวัดน้ำอัจฉริยะกลุ่มเป้าหมายที่เข้าชมงาน(พ.ค.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมการสำหรับการเข้าร่วมจัดนิทรรศการโครงการเมืองยั่งยืน โดยร่วมกับสายงาน รวทง(ท) นำ MWA On Mobile ไปร่วมแสดงในงานหน่วยงานราชการ</li> <li>- นำผลงานนวัตกรรมเข้าร่วมแสดงในงาน " MWA Open House 2023 : เปิดบ้านการประปานครหลวง" วันที่ 15 มี.ค.66 เวลา 09.00-13.00 น. โดยมีกลุ่มผู้ใช้น้ำรายใหญ่ (MWA Top - Tier) เข้าร่วมงาน</li> <li>-1. มีการแสดงจัดนิทรรศการและแสดงผลงานนวัตกรรมในงาน Stakeholder Day ในวันที่ 19ม.ค.66 ณ อาคารอเนกประสงค์ โดยมีกลุ่มพันธมิตรทางวิชาการของ ฟนอ. เข้าร่วมงาน ได้แก่ นักวิจัย นักวิชาการ จากมหาวิทยาลัย รวมทั้ง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานในระบบ CPM ไตรมาสที่ 1</li> </ul>		

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
5	<p>โครงการย่อยที่ 5 :การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อส่งเสริมการบริการ</p> <p>แผนงานที่ 1 : โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ / สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 สาขา</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ค่าเป้าหมาย : 100%</p>	- ลูกค้า	<p>- ปัญหาการใช้พื้นที่ก่อสร้างวางท่อประปา การซ่อมท่อวางท่อประปา รวดเร็ว เรียบร้อยไม่สร้างผลกระทบ</p> <p>- ต้องการความพึงพอใจจากการให้บริการรวดเร็ว มีประสิทธิภาพของกปน.</p> <p>- วางท่อให้เข้าถึงพื้นที่ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้</p> <p>- มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการเข้าถึงลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง</p> <p>- ความพึงพอใจ</p> <p>ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้าน IT (ผู้ใช้บริการภายนอก)/ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกปี</p>	<p>1. ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform) ให้คำปรึกษา (consult)</p> <p>2. วิธีการ (methods) : จัดประชุม / จัดกิจกรรม เปิดตัวบริการใหม่ เพื่อการประชาสัมพันธ์</p> <p>คุณภาพ</p> <p>ความถี่ : รายไตรมาส/รายปี</p>	<p>แผนงานย่อยที่ 1 : MWA Top Tier (กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย Key Account และกลุ่มลูกค้า RCI ที่เป็น Sensitive Account) (อ้างอิงจาก แผนแม่บทด้านลูกค้าและการตลาด แผนปฏิบัติการ: CMO2-T5-P1 โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย)</p> <p>1 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และรูปแบบกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์</p> <p>2 จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย</p> <p>3 ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย</p> <p>4 ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย</p>	<p>กำหนดกลุ่มเป้าหมายวัตถุประสงค์และรูปแบบกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ตามคู่มือปฏิบัติงานการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโครงการ MWA Top-Tier</p> <p>- กกต.ผตส. จัดทำสรุปจำนวนและรายชื่อลูกค้าในโครงการMWA Top-Tier ในภาพรวม18สาขา</p> <p>- สำนักงานประชาสัมพันธ์จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโครงการTop-Tier ตามบันทึกกตผตส 59/2565 ลว.7 ต.ค.65</p> <p>- สำนักงานประชาสัมพันธ์ลูกค้าโครงการMWA Top-Tier ตามแผนงานของสาขา</p> <p>Output :จำนวนกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ได้ดำเนินการ 100%</p> <p>- ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย / กกต.ผตส. จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าไตรมาส4ปีงบประมาณ2566</p> <p>- กกต.ผตส. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามบันทึกที่กตผตส74/2566ลว. 14ก.ค.66</p> <p>- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการMWA Top-Tier ตามบันทึกที่กตผตส.36/2566</p> <p>- รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกที่กตผตส 3/2566 ลว.16 ม.ค. 2566</p>	<p>1. จำนวนข้อร้องเรียนยอดสะสม ส.ค. 66 อยู่ที่ 10,146 ราย โดยมีข้อร้องเรียนลดลงจากยอดสะสม ส.ค. 65 (ปีก่อน) อยู่ที่ 11,056 ราย</p> <p>2. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ปี 2566 ได้ 4.628 คะแนนเพิ่มขึ้นจากปี 2565 ได้ 4.615 คะแนน</p> <p>-ผลการดำเนินการตามแผนโครงการเข้าพบลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของสำนักงานประชาสัมพันธ์</p>	ร้อยละ 100

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
						<p>แผนงานย่อยที่ 2 : กิจกรรมประปาพบประชาชน (กลุ่มลูกค้า R) (อ้างอิงจาก แผนแม่บทด้านลูกค้า และการตลาด แผนปฏิบัติการ: CMO2-T5-P1 โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย)</p> <p>1 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และรูปแบบกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์</p> <p>2 จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพบประชาชน</p> <p>3 ดำเนินการตามแผนการจัดกิจกรรมพบประชาชน</p> <p>4 ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมพบประชาชน</p>	<p>- กำหนดกลุ่มเป้าหมายวัตถุประสงค์และรูปแบบกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดกิจกรรมประปาพบประชาชนของสำนักงานประปาสาขา</p> <p>- สำนักงานประปาสาขาจัดทำแผนการจัดกิจกรรมพบประชาชนตามบันทึกกตผตส59/2565 ลว.7 ต.ค.65</p> <p>- สำนักงานประปาสาขาจัดกิจกรรมประปาพบประชาชนครั้งที่4 /2566แล้วเสร็จในไตรมาสที่4: จัดกิจกรรมพบประชาชนได้ตามแผนสาขาละ4ครั้ง/ปี</p> <p>- กต.ผตส. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามการจัดกิจกรรมประปาพบประชาชนตามบันทึกที่ กตผตส74/2566ลว. 14ก.ค.66</p> <p>- กต.ผตส. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าไตรมาส2ปีงบประมาณ 2566 (ที่กตผตส.36/2566 18/4/2566) พบประชาชน</p> <p>- รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกที่กตผตส 3/2566 ลว.16 ม.ค. 2566</p> <p>- ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมพบประชาชน = กต.ผตส. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าไตรมาส4 ปีงบประมาณ2566</p>		

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
	<p>แผนงานที่ 2</p> <p>โครงการยกระดับการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ : พัฒนาการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในจุดสัมผัสบริการที่สำคัญ (Key Touch-point) (อ้างอิงจาก แผนแม่บทด้านลูกค้าและการตลาด แผนปฏิบัติการ: CMO2-T2-P1 โครงการยกระดับการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์)</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ / สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 สาขา</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ค่าเป้าหมาย : 100%</p>	<p>- ลูกค้า</p>	<p>- ปัญหาการใช้พื้นที่ก่อสร้างวางท่อประปา การซ่อมท่อวางท่อประปา รวดเร็ว เรียบร้อยไม่สร้างผลกระทบ</p> <p>- ต้องการความพึงพอใจจากการให้บริการรวดเร็ว มีประสิทธิภาพของ กปน.</p> <p>- วางท่อให้เข้าถึงพื้นที่ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้</p> <p>- มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการเข้าถึงลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง</p> <p>- ความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้าน IT (ผู้ให้บริการภายนอก)/ ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกปี</p>	<p>1. ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform) ให้คำปรึกษา (consult)</p> <p>2. วิธีการ (methods) : จัดประชุม / จัดกิจกรรม เปิดตัวบริการใหม่ เพื่อการประชาสัมพันธ์</p> <p>ความถี่ : รายไตรมาส/รายปี</p>	<p>1 รวบรวมข้อมูล VOC และกำหนดประเด็นความต้องการความคาดหวังที่สำคัญ</p> <p>2 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์</p> <p>3 นำเสนอแผนปรับปรุงฯ ต่อคณะกรรมการ CMC พิจารณาความเห็นชอบและกรอกลงงบประมาณ (ถ้ามี)</p> <p>4 ถ่ายทอดสื่อสารแผนไปให้สำนักงานประชาสัมพันธ์ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ</p> <p>5 สำนักงานประชาสัมพันธ์ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปฏิบัติตามแผน</p> <p>6 ติดตาม ประเมินประสิทธิผลของการนำแผนไปปฏิบัติ</p>	<p>- รวบรวมข้อมูลVOC และกำหนดประเด็นความต้องการความคาดหวังที่สำคัญ</p> <p>- ประชุมเชิงปฏิบัติการในวันที่20ม.ค. 2566</p> <p>-รวบรวมประเด็นและข้อมูลต่างๆเพื่อเตรียมจัดประชุม</p> <p>- อยู่ระหว่างนำเสนอเข้าที่ประชุมกลุ่มผู้จัดการสำนักงานประชาสัมพันธ์</p> <p>- นำเสนอความก้าวหน้าในที่ประชุมCMC ในวันที่27 ม.ค. 2566</p> <p>- คัดการณ์ถ่ายทอดสื่อสารแผนไปให้สำนักงานประชาสัมพันธ์</p> <p>- คัดเลือกแผนปรับปรุงการให้บริการปีงบประมาณ2566 ในที่ประชุมเชิงปฏิบัติการแผนปรับปรุงการให้บริการ (Improvement Plan) พร้อมทั้งชี้แจงแผนฯให้ที่ประชุม</p> <p>- พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเดือน</p> <p>- สำนักงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการพัฒนาระดับการให้บริการในระบบต่างๆทั้งระบบก่อนเข้าสู่จุดบริการระบบจุดบริการและระบบสนับสนุนการให้บริการ</p> <p>- กบข.ติดตามและประเมินประสิทธิผล</p> <p>- พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเดือนและหน่วยงานThird Party สำรวจความความพึงพอใจและประเมินผล</p> <p>- จัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ2566เป็นที่เรียบร้อย</p>	<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจซึ่งได้ประเมินผลการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการได้อย่างตรงจุด</p>	<p>ร้อยละ 100</p>

ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
	<p>แผนงานที่ 3: ยกระดับการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ(ผคจ.)</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 100</p>	- ลูกค้า	- ความต้องการปริมาณและแรงดันน้ำที่เพียงพอและสม่ำเสมอ	<p>1. ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform) ให้คำปรึกษา (consult)</p> <p>2. วิธีการ (methods) : การสำรวจความถี่ : รายวัน/รายไตรมาส</p>	<p>1 การสำรวจหาท่อประปาที่แตกรั่ว</p> <p>2 ดำเนินการซ่อมท่อประปาแตกรั่ว</p>	<p>- สำรวจท่อประปาระยะทาง 961 กม.</p> <p>- ซ่อมท่อประปาแตกรั่วที่มาจากกรับแจ้ง (บนดิน) 38 จุดแล้วเสร็จ 38 จุดและจากการสำรวจ(ใต้ดิน) 3 จุดแล้วเสร็จ 3 จุด</p>	<p>ลดโอกาสและผลกระทบต่อระบบส่งและจ่ายน้ำ กรณีได้รับความเสียหายจากการก่อสร้างบริเวณใกล้เคียง สาเหตุจากหน่วยงานภายนอกที่ก่อสร้างสาธารณูปโภคไม่ทราบตำแหน่งที่ชัดเจนของระบบอุโมงค์ส่งน้ำ/ท่อส่งน้ำ/ท่อประปา</p>	ร้อยละ 100
	<p>แผนงานที่ 4: ยกระดับการทำงานร่วมกับพันธมิตร</p> <p>หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ (ฝสบ.)</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 100</p>	- พันธมิตร	ต้องการความพึงพอใจจากการให้บริการของกปน.	<p>1. ระดับการเข้าร่วม (levels) : การให้ข้อมูล (inform) ให้คำปรึกษา (consult)</p> <p>2. วิธีการ (methods) : จัดประชุม / การอบรมพัฒนาระดับการทำงานร่วมกับพันธมิตรความถี่ : รายไตรมาส/รายปี</p>	<p>1 นำประเด็นความต้องการมาจัดประชุมกับพันธมิตร เพื่อวางแผนสื่อสารแผนการดำเนินงาน ส่งเสริมการบริการ</p>	<p>- ประชุมทีมงานด้าน IT กับตัวแทน KTB และ BBL เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินรับชำระ ผ่านระบบ Online</p> <p>- ประชุมหารือร่วมกับกลุ่มพันธมิตรในการพัฒนาระบบรับชำระเงินด้านฐานข้อมูลลูกค้า และ Text File- ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับกลุ่มพันธมิตรโดยตรงผ่านระบบ ZOOM เพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านกฎหมาย ด้านการเงิน ด้านระบบเทคโนโลยี และด้านการประชาสัมพันธ์ ตอบสนองความต้องการของกลุ่มพันธมิตรได้อย่างตรงประเด็น1.ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประชุมร่วมกับตัวแทนต่างๆ การติดต่อประสานงานโดยตรง รวมถึงแบบสอบถามความประสงค์ของตัวแทน ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และทางโทรศัพท์2. เชิญพันธมิตรเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ การทบทวนปัจจัยความยั่งยืนของ กปน. และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประปาให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในวันพฤหัสบดีที่ 19 มกราคม 2566 ณ สำนักงานใหญ่ กปน.</p>	<p>มีแผนและเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น</p>	ร้อยละ 100



ที่	แผน / โครงการ	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวังของ stakeholders	แนวทาง/รูปแบบ/ความถี่ (ในการสร้างความสัมพันธ์กับ stakeholders)	กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน (output)	ผลลัพธ์ (outcome)	ผลสำเร็จของแผนงาน
						2 การอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานร่วมกับพันธมิตร	- พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง กปน. และ กปน. จากระบบ Offline เป็นระบบ Online โดยมีการประชุมเพื่อดำเนินการทดสอบระบบ ก่อนลงนามในสัญญา MOU ในวันที่ 20 ก.ย. 66 - พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง กปน. และตัวแทนผ่าน App. Line OA โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลเข้าในระบบ Infoma WEBFORM- บริษัท Counter Service อยู่ระหว่างดำเนินการขอขึ้นระบบ Online- ประชุมกับ กพร. เพื่อเตรียมความพร้อมในการสร้าง Line OA เพื่อพัฒนา Application- ประชุมหารือกับฝ่าย IT ในการจัดทำแฟ้มเก็บฐานข้อมูลลูกค้าผ่านระบบ INFOMAWebFormของ กปน.- ดำเนินการจัดทำ KM เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการร่วมกับกลุ่มพันธมิตรเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการและติดต่อประสานงานผ่านระบบ Chatbot- จัดเตรียมแผนการพัฒนาระบบการให้บริการร่วมกับกลุ่มพันธมิตรเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการและติดต่อประสานงานผ่านระบบ Chat Bot		
						3 รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อฝ่ายบริหาร ความรับผิดชอบต่อสังคม	- รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อฟรต. ทางระบบe-Project ประจำเดือนทุกเดือน - ดำเนินการรวบรวมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (ฟรต.) โดยฟรต. กำหนดให้รายงานทุกสิ้นไตรมาสทั้งนี้มีการเข้าพบตัวแทนรับชำระเงินจำนวน 12 รายเพื่อสวัสดีปีใหม่และมอบของขวัญปีใหม่ - คาดว่าจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อฟรต. แล้วเสร็จภายใน 31 ธ.ค. 65 (ตามที่ฟรต. กำหนดการรายงานสิ้นไตรมาสที่ 1 = 25%)		