

ผลการดำเนินงานด้านการสร้างสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ประจำปีงบประมาณ 2568



แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2566-2570) ปีงบประมาณ 2568



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 3 : สร้างมูลค่าเพิ่ม และธรรมาภิบาลด้วย
ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเน้นในการยกระดับการ
ดูแลบริหารจัดการองค์กรสร้างความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ที่
ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(SO3 Sustainable Partnership)

เป้าหมายประสงค์: ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ตัวชี้วัด: คะแนนความพึงพอใจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ค่าเป้าหมาย: มากกว่าปีก่อน (≥ 4.43 คะแนน)



ผลลัพธ์: คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ศ. 2566-2570) และ แผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568

วิสัยทัศน์: “ประปาคุณภาพ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น”



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1

การยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1

พัฒนาการมีส่วนร่วมเพื่อ
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 2

เสริมสร้างความเข้มแข็งของ
ชุมชนที่สำคัญใน
พื้นที่ปฏิบัติงานขององค์กร



ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จ
ของโครงการ
ค่าเป้าหมาย: ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด: จำนวนชุมชนที่
กปน. เข้าไปดูแล (ชุมชน)
ค่าเป้าหมาย: 1 ชุมชน



ผลลัพธ์: ดำเนินกิจกรรม
ภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จ
ตามเป้าหมาย ร้อยละ 100

ผลลัพธ์: จำนวนชุมชนที่ กปน.
เข้าไปดูแลตามแผน จำนวน 3
ชุมชน

หมายเหตุ:

- แผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทด้าน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 โครงการ
- แผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการขับเคลื่อน
การยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน
จำนวน 5 Theme 11 แผนงาน



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2

การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ 1

พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินการ
เพื่อลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



ตัวชี้วัด: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO2) ขององค์กร
ลดลงจากปีฐาน
ค่าเป้าหมาย: ลดลงจากปีฐาน 2%



ผลลัพธ์: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO2)
ลดลงจากปีฐาน 3.28%



ตัวชี้วัด: จำนวนโครงการของการจัดทำ MOU กับหน่วยงาน
อื่น/ผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ในการเปลี่ยนมาใช้
อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรองโดย กปน.
ค่าเป้าหมาย: 5 โครงการ



ผลลัพธ์: ผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 34 โครงการ



ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของโครงการการใช้พลังงานทดแทนและ
ลดปริมาณของเสีย
ค่าเป้าหมาย: ร้อยละ 100



ผลลัพธ์: ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย
ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 โครงการ
ประจำปีงบประมาณ 2568

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1 : SMO1 การยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
กลยุทธ์ที่ 1: SMO1-T1 พัฒนาการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน (SMO1-T1-P1)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (ผู้รับผิดชอบโครงการหลัก) - หน่วยงานระดับฝ่าย 64 ฝ่าย (ผู้รับผิดชอบโครงการภายใต้แผนงาน)	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 - ผลการทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร/สายงาน/ฝ่าย และประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญระดับองค์กร/สายงาน/ฝ่าย - แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับฝ่ายครบทุกกลุ่ม	- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.61 คะแนน มากกว่าปีก่อนที่ได้ 4.43 คะแนน
กลยุทธ์ที่ 2: SMO1-T2 เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญในพื้นที่ปฏิบัติงานขององค์กร				
โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ (SMO1-T2-P1)	- ชุมชนและสังคม	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 - จำนวนชุมชนที่ กปน. เข้าไปดูแลตามแผน จำนวน 3 ชุมชน (เป้าหมายกำหนดไว้ จำนวน 1 ชุมชน)	- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.61 คะแนน มากกว่าปีก่อนที่ได้ 4.43 คะแนน
โครงการอนุรักษ์แหล่งน้ำและชุมชนต้นน้ำคลองบางหลวงเชียงราก (SMO1-T2-P2)	- ชุมชนและสังคม	- ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม - ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ - ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ - ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 - ได้ผลการศึกษาแนวทางการฟื้นฟูคลองบางหลวงเชียงราก การกำหนดขอบเขตและรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ศึกษา	- ทราบถึงปัญหาและลักษณะน้ำทิ้งเพื่อใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ที่ส่งผลต่อคุณภาพน้ำดิบบริเวณสถานีสูบน้ำดิบสำแล
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2 : SMO2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม				
กลยุทธ์ที่ 1: SMO2-T1 พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินการ เพื่อลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม				
โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO2) (SMO2-T1-P1)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	- คณะทำงานการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์และขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจวงจรรวม (Bio-Circular-Green Economy : BCG Model)	- ปริมาณการใช้กระดาษลดลงจากปีฐานร้อยละ 31 (เป้าหมาย 32,793.20 ผลงาน 25,493.45 รีม) - ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (KWh) ต่อดารางเมตร ในพื้นที่ทำงาน ลดลงเกินกว่าปีฐานร้อยละ 22.9 (เป้าหมาย 6.273 ผลงาน 7.952 ล้าน kgCO2eq) - ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (KWh) ต่อระบบน้ำดิบ ผลิต สูบจ่าย ลดลงจากปีฐานร้อยละ 4.2 (เป้าหมาย 212.316 ผลงาน 206.476 ล้าน kgCO2eq) - ปริมาณการใช้น้ำมัน เกินกว่าปีฐานร้อยละ 4.17 (เป้าหมาย 1.542 ผลงาน 1.785 ล้าน kgCO2eq)	- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO2) ลดลงจากปีฐาน ร้อยละ 3.28 (เป้าหมาย 284.832 ผลงาน 281.097 ล้าน kgCO2eq)
โครงการฉลากประหยัดน้ำ (SMO2-T1-P2)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 - ลงนาม MOU ว่าด้วยการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรอง โดย กปน. ร่วมกับผู้ประกอบการด้านอาหารริมทรัพย์ จำนวน 34 โครงการ (เป้าหมาย 33 โครงการ)	บ้านพักอาศัยในโครงการที่ร่วมลงนาม MOU จำนวน 4,622 หลังคาเรือน นำอุปกรณ์ประหยัดน้ำไปติดตั้ง รวม 30,468 ชุด ทำให้ลดปริมาณการใช้น้ำลงได้ 62,889.09 ลิตร/นาที่ ลดปริมาณน้ำเสียลงได้ จำนวน 50,311.28 ลิตร/นาที่
โครงการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ในโรงงานผลิตน้ำ (SMO2-T1-P3)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	- ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน	- ดำเนินการจัดจ้างงานก่อสร้างงานปรับปรุงระบบระบายน้ำในพื้นที่ของโรงงานผลิตน้ำบางเขนแล้วเสร็จภายในกำหนด โดยลงนามในสัญญาจ้างเมื่อวันที่ 4 ก.ค. 2568 (เป้าหมาย ภายใน ก.ค. 68)	ผู้รับจ้างเริ่มงานก่อสร้างงานเมื่อวันที่ 8 ก.ค. 68 เพื่อปรับปรุงระบบระบายตะกอนและน้ำล้างบ่อกรองของโรงงานผลิตน้ำบางเขน ซึ่งมีเป้าหมายในการนำปริมาณน้ำทิ้งกลับใช้ใหม่ในกระบวนการผลิตน้ำ

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน (SMO1-T1-P1) จำนวน 5 Theme 11 แผนงาน
ปีงบประมาณ 2568

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบ ในการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ ในการสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
Theme 1 การสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน							
โครงการย่อยที่ 1.1 : โครงการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - คู่ค้า	- คาดหวังให้มีการสื่อสารหรือกิจกรรมที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร - คาดหวังให้ กปน. เชิญคู่ค้าเข้าร่วมประชุมสื่อสาร และรับฟังปัญหา/ความคิดเห็นของคู่ค้าร่วมกัน	- เผยแพร่สื่อสารข้อมูล/ความรู้ในรูปแบบ Infographic - ทำข่าวแจก แผ่นพับ ใบปลิว - ประชุม - โทรศัพท์ - การให้ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ - กลุ่ม Line - แบบสำรวจความพึงพอใจ - เผยแพร่ร่างขอบเขตของงานฯ ผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง - เว็บไซต์หน่วยงาน สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงาน	- ทุกวัน - ทุกสัปดาห์ - ทุกเดือน - รายไตรมาส - ปีละ 1 ครั้ง - ทุกครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)	- ฝ่ายกฎหมาย - ฝ่ายออกแบบระบบผลิตส่งน้ำและงานโยธา - ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ - ฝ่ายจัดหาและพัสดุ - ฝ่ายคุณภาพน้ำ - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสนและธนบุรี - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูล/ความรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความรู้อย่างเข้าใจที่ถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ ดังนี้ - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 4.43 คะแนน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 4.67 คะแนน - ลูกค้า 4.44 คะแนน - คู่ค้า 4.66 คะแนน
โครงการย่อยที่ 1.2 : โครงการประสานสัมพันธ์เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสื่อมวลชน	- สื่อมวลชน	- ได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา	- การโฆษณา - การจัดทำข่าวแจก - การออกบทนิทรรศการ - การพบปะพูดคุย	- ทุกๆ 2 เดือน - ทุกสัปดาห์ - ทุกไตรมาส - ปีละ 2 ครั้ง	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการ ประสานงานเครือข่ายสื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลสำหรับการนำเสนอข่าวและกิจกรรมขององค์กร และสานสัมพันธ์กับสื่อมวลชนในโอกาสสำคัญต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันครบรอบ งานเลี้ยงขอบคุณสื่อมวลชน	- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กปน. และสื่อมวลชน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กปน. - ระดับความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ เท่ากับ 4.63 คะแนน
Theme 2 การยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
โครงการย่อยที่ 2.1 : โครงการยกระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคม	- ชุมชนและสังคม	- คาดหวังการมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดช่องว่างความสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจด้านการดำเนินงานของ กปน. - ต้องการให้ กปน. จัดกิจกรรมเชิงรุก เพื่อสร้างความสัมพันธ์และพบปะคนในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น	- ลงพื้นที่สำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็น - ประชุม - จัดกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วม	- รายปี	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม - ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการลงพื้นที่ชุมชน เพื่อสอบถามความต้องการความคาดหวังและร่วมกับชุมชนกำหนด/ทบทวนแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ได้แก่ โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน และโครงการเยาวชนพิทักษ์น้ำ	- เกิดเครือข่ายความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมระหว่างองค์กรและชุมชนและสังคมที่เข้าร่วมโครงการ - ระดับความพึงพอใจของชุมชนและสังคมโดยเฉลี่ยของกิจกรรมตามแผนฯ 4.71 คะแนน

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
โครงการย่อยที่ 2.2 : โครงการการยกระดับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- คาดหวังให้ กปน. เร่งดำเนินการลดอัตราน้ำสูญเสีย - กปน. ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาเชิงรุกในด้านการลดใช้พลังงานอย่างน้อยร้อยละ 20 ตามมติคณะรัฐมนตรี โดย กปน. พิจารณา นำรถยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้ามาใช้งานในหน่วยงาน - ต้องการให้การดำเนินงานของ กปน. มีความสอดคล้องกับ พ.ร.บ. และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในเรื่องการประกอบกิจการโรงงาน - คาดหวังว่าในอนาคต กปน. และหน่วยงานที่บริหารจัดการทรัพยากรด้านน้ำจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ Realtime - การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบในสภาวะวิกฤตเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านคุณภาพน้ำ	- หนังสือ/บันทึกข้อความ - โทรศัพท์ line app email - รายงานผลการดำเนินงาน - ประชุม - ชักซ้อมความเข้าใจ - รับฟังความคิดเห็น - เข้าพบหารือ - ร่วมกิจกรรม MOU - สืบหาความพึงพอใจ - รับมอบนโยบาย - ร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหา	- 1 ครั้ง/เดือน - รายเดือน - รายไตรมาส - รายปี - ปีละ 1-2 ครั้ง - ต่อเนื่องเป็นระยะยาว	- ฝ่ายธรรมาภิบาล - ฝ่ายกิจการคณะกรรมการ กปน. - ฝ่ายบริการกลาง - ฝ่ายการเงิน - ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง - ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายยุทธศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล - ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 1 - ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ 2 - ฝ่ายบริหารโครงการ - ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม - ฝ่ายบำรุงรักษาระบบอัตโนมัติและเครื่องวัด - ฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสีย - ฝ่ายสถานีสูบน้ำ	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการ ทบทวนประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ เพื่อนำมากำหนดแผนงานและดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน/แนวทางที่กำหนด เช่น การประชุม การลงพื้นที่ การหารือ การดำเนินงานร่วมกัน	- เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กปน. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ส่งผลให้การดำเนินงานราบรื่น แล้วเสร็จตามเป้าหมาย สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ ดังนี้ - หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ 4.65 คะแนน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 4.67 คะแนน
โครงการย่อยที่ 2.3 : การยกระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- การจัดการให้มีการเพิ่มความรู้อะทักษะเพื่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ตลอดจนภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ - การปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล - ต้องการระบบการประเมินการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา - คาดหวังให้มีการสื่อสารหรือกิจกรรมที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร	- สื่อสารข้อมูล/ประเด็นในรูปแบบต่างๆ ผ่านช่องทางของหน่วยงาน - เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน - สืบหาความพึงพอใจและความต้องการ - ประชุมร่วมกัน - การรับฟัง Feedback - Website / Facebook / Line	- ทุกเดือน - รายไตรมาส - ปีละ 1-2 ครั้ง - ภายหลังการจัดอบรมทุกครั้ง	- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายสวัสดิการและกิจการสัมพันธ์ - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายออกแบบระบบจ่ายน้ำ - ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล - ฝ่ายวางแผนและวิศวกรรมระบบผลิต - ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการทบทวนประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ เพื่อนำมากำหนดแผนงานและดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน/แนวทางที่กำหนด เช่น สืบหาความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร, สื่อสาร/เผยแพร่/ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ (ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์, สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปน.ฯลฯ) , จัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร เป็นต้น	- บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.5114) - ระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ 4.43 คะแนน

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
					- ฝ่ายพัฒนาและตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน - ฝ่ายตรวจสอบกระบวนการหลัก		
โครงการย่อยที่ 2.4 : การยกระดับการมีส่วนร่วมของคู่ค้า	- คู่ค้า	- คาดหวังให้ กปน. เชิญคู่ค้าเข้าร่วมประชุมสื่อสาร และรับฟังปัญหา/ความคิดเห็นของคู่ค้าร่วมกัน - ต้องการให้การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) มีความโปร่งใส	- การจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ - การจัดทำรายงาน - การประชุม - การรับฟังความคิดเห็น - การเข้าเยี่ยมชม	- ไตรมาสละ 1 ครั้ง	- ฝ่ายก่อสร้างระบบผลิตส่งน้ำและงานโยธา - ฝ่ายบำรุงรักษาระบบเครื่องกลและโยธา - ฝ่ายโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลัก - ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศภูมิศาสตร์ - ฝ่ายมาตรวัดน้ำ	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการถ่ายทอดนโยบาย/แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และรับฟังความคิดเห็นกับคู่ค้า เพื่อนำมากำหนดแผนงานเช่น การประชุม/อบรมให้ความรู้ด้านการปฏิบัติงานแก่คู่ค้า เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องวิธีการดำเนินงาน การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง ครบถ้วน ฯลฯ	- คู่ค้าสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดตาม TOR ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนงาน และเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามเป้าหมาย - คู่ค้าสามารถจัดทำเอกสารส่งมอบงานและเบิกจ่ายเงินได้ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเบิกจ่ายเงินได้ทันตามแผนที่กำหนดไว้ - ระดับความพึงพอใจของคู่ค้าต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ 4.66 คะแนน
Theme 3 การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ							
โครงการย่อยที่ 3.1 : โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- การจัดการให้มีการเพิ่มความรู้อะทักษะเพื่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ตลอดจนภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ - คาดหวังให้มีการสื่อสารหรือกิจกรรมที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร	- การอบรมให้ความรู้	- ปีละ 1 ครั้ง	- ฝ่ายตรวจจ่าย - ฝ่ายบัญชี - ฝ่ายงบประมาณ	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการรวบรวมประเด็นปัญหาที่พบจากการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การตรวจนับทรัพย์สิน การบริหารงบประมาณ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และจัดกิจกรรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความเข้าใจ ในประเด็นปัญหาที่พบจากการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Self-learning ผ่านระบบ Learning Management System (LMS) / การจัดอบรม Onsite / จัดทำเป็นองค์ความรู้นำขึ้น Website ของหน่วยงาน	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ และความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ไปปรับใช้และพัฒนาการทำงานให้สนับสนุนการดำเนินขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายองค์กร - ระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ 4.43 คะแนน
Theme 4 การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจัดการ นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล							
โครงการย่อยที่ 4.1 : โครงการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- การจัดการให้มีการเพิ่มความรู้อะทักษะเพื่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ตลอดจนภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ให้คำแนะนำวิธีการจัดทำองค์ความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ของ กปน. และ Theme การพัฒนานวัตกรรม	- เดือนละ 1 ครั้ง - ปีละ 1 ครั้ง	- ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร	- ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการจัดทำสื่อด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม และประชาสัมพันธ์ รวมถึงกระตุ้นและสนับสนุนการสร้าง/นำองค์ความรู้ใน KM Portal ไปใช้ในการ	- พนักงาน กปน. มีส่วนร่วมด้านวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรม 3,124 คน และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมด้านนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา จำนวน 10 หน่วยงาน

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
		- คาดหวังให้มีการสื่อสารหรือกิจกรรมที่ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร				ปฏิบัติงานและพัฒนานวัตกรรม / โครงการประกวดเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ , โครงการ 1 ฝ่าย 1 นวัตกรรม, โครงการประกวดนวัตกรรมองค์กร , พัฒนากิจกรรมความรู้และพัฒนาศักยภาพทีมงานการจัดการความรู้กลาง รวมทั้งสื่อสารกระบวนการจัดการความรู้แต่ละขั้นตอน - มีจำนวนองค์ความรู้ Best Practice และ Lesson Learned เพิ่มขึ้น 55 องค์ความรู้	- ระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ 4.43 คะแนน
Theme 5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อส่งเสริมการบริการ							
โครงการย่อยที่ 5.1 : โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า แผนงานที่ 1: โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (MWA Top-Tier) แผนงานที่ 2: การยกระดับความสัมพันธ์ ด้วยกิจกรรมประปาพบประชาชน แผนงานที่ 3: โครงการพัฒนาข้อมูลชุดคำตอบสำหรับ AI-based chatbot แผนงานที่ 4: โครงการพัฒนาแอปพลิเคชัน MWA onMobile เพื่อสนับสนุนการให้บริการธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	- ลูกค้า	- กลุ่ม R ต้องการให้ กปน.รับฟังความคาดหวัง เพื่อปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ปิดจ่ายน้ำ - กลุ่ม C และ I ต้องการข้อมูลคุณภาพน้ำ และการประชาสัมพันธ์ปิดจ่ายน้ำ - การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	- สื่อสาร - สำรวจ - คณะให้คำปรึกษา - ประชุมเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย - สนทนากลุ่ม (Focus Group) - เครื่องมือ Social Monitoring /Social Listening - การติดต่อแบบ Omni-channel	- Realtime - รายเดือน - ไตรมาส - รายปี	- ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ - สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 สาขา - ฝ่ายพัฒนาระบบงานดิจิทัล	- ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายวัตถุประสงค์ และรูปแบบกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์เพื่อนำมาจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดกิจกรรมประปาพบประชาชน, พัฒนา/ปรับปรุง ข้อมูลชุดคำตอบสำหรับการสนทนาของ AI-based chatbot , พัฒนาแอปพลิเคชัน MWA onMobile	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ เท่ากับ 4.44 คะแนน
โครงการย่อยที่ 5.2 : การยกระดับการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- มีแผนงานที่ชัดเจน ทั้งวิธีการ และ ระยะเวลาดำเนินงาน - พบปัญหาการข่มขืนพื้นที่โดย กปน. ข่มขืนไม่ตรงตามสภาพเดิม	- ประชุม - รายงานผล	- เดือนละ 1 ครั้ง	- สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 สาขา	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการ ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจเพื่อรับทราบแผนการดำเนินงานและนำมาวางแผนบริหารจัดการงานวางท่อประปา และงานซ่อมท่อประปา โดยควบคุมงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	- สำนักงานประปาสาขา และฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสียสามารถบริหารจัดการและควบคุมงานปรับปรุงท่อประปาในส่วนที่รับผิดชอบได้เป็นไปตามแผนงาน - ลดการซ้ำซ้อนการใช้งบประมาณกับหน่วยงานเจ้าของกรรมสิทธิ์ ในส่วนของงานคืนผิวจราจร /ผิวทางเท้า - สามารถลดข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ - ระดับความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
							ต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ เท่ากับ 4.67 คะแนน
โครงการย่อยที่ 5.3 : การยกระดับการทำงานร่วมกับพันธมิตร	- พันธมิตร	- การพัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายใน กปน. เพื่อตอบสนองการร่วมงานกับตัวแทนรับชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว - คาดหวังการประสานงานอย่างใกล้ชิดเพื่อรับทราบแผนการพัฒนา/เพิ่มช่องทางการรับชำระเงินด้วยบริการ Digital Service	- ให้ข้อมูลผ่านช่องทางที่กำหนด (Chat Bot/ Line OA)	- ทุกวันทำการ	- ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ	- ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน โดยการ พัฒนาระบบ CIS Gen 5 , จัดทำสัญญาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน, มอบหมายความรับผิดชอบให้แก่คณะทำงานเป็น Admin ในการดูแลตัวแทนในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านกฎหมาย ด้านการเงินและด้านการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ในระบบ Line OA Chat Bot "พบมิตร"	- ระดับความพึงพอใจของกลุ่มพันธมิตรต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ เท่ากับ 4.69 คะแนน

แผนบริหารความเสี่ยงของแผนการสร้างความสัมพันธ์ฯ ปีงบประมาณ 2568

แผนบริหารความเสี่ยง	กิจกรรม	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงานตามกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
แผนยกระดับการให้บริการของธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	1. ดำเนินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 2. เก็บรวบรวมและสรุปความต้องการ 3. วิเคราะห์และออกแบบระบบ 4. พัฒนาระบบและทดสอบระบบ (Phase I) 5. ติดตั้งระบบของการพัฒนาระยะที่ 1 5.1 ช่องทางรับชำระค่าน้ำและค่าธรรมเนียม 5.2 ช่องทางรับคำร้องธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ฝ่ายพัฒนาระบบงานดิจิทัล	กิจกรรมที่ 1 ลงนามในสัญญา วันที่ 27 ธ.ค. 67 กิจกรรมที่ 2 เก็บรวบรวมและสรุปความต้องการ แล้วเสร็จ มี.ค. 68 กิจกรรมที่ 3 วิเคราะห์ออกแบบระบบ แล้วเสร็จ เม.ย.68 กิจกรรมที่ 4 พัฒนาและทดสอบระบบ แล้วเสร็จ มิ.ย.68 กิจกรรมที่ 5 ติดตั้งระบบ เฟส1 แล้วเสร็จ ส.ค.68 และ เปิดใช้งาน เฟส 1 25 ส.ค. 68	แอปพลิเคชัน MWA onMobile ที่ยกระดับการให้บริการของธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง