

การดำเนินงานด้านการสร้างสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ประจำปีงบประมาณ 2569



แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง พ.ศ.2569-2573



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 3 :

- สร้างมูลค่าเพิ่มด้วยธรรมาภิบาลและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SO3 Sustainable Partnership)

เป้าประสงค์:

- ยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน
- สร้างความเชื่อมั่นด้วยการดำเนินงานอย่างโปร่งใส



ตัวชี้วัด: คะแนนความพึงพอใจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ค่าเป้าหมาย: ≥ 4.48 คะแนน



ผลลัพธ์:

คะแนนความพึงพอใจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



คะแนนเต็ม 5 คะแนน

แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ศ. 2569-2573) ฉบับทบทวน พ.ศ. 2568 และแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569

วิสัยทัศน์: “ประปาคุณภาพ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่น”



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1
การยกระดับความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ตัวชี้วัด:

ค่าเป้าหมาย:



ผลลัพธ์:

กลยุทธ์ที่ 1

พัฒนาการมีส่วนร่วมเพื่อ
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่
จัดขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ร้อยละ 100

ดำเนินกิจกรรมภายใต้ตาม
เป้าหมาย ร้อยละ 100

กลยุทธ์ที่ 2

เสริมสร้างความเข้มแข็งของ
ชุมชนที่สำคัญใน
พื้นที่ปฏิบัติงานขององค์กร

จำนวนชุมชนที่ร่วมกิจกรรม
สร้างความสัมพันธ์

1 ชุมชน

ชุมชนที่ร่วมกิจกรรมสร้าง
ความสัมพันธ์ จำนวน 2 ชุมชน

กลยุทธ์ที่ 3

บูรณาการการดำเนินงานเพื่อ
ส่งมอบคุณค่าอย่างยั่งยืน

ร้อยละความสำเร็จของโครงการ
สร้างความเชื่อมั่นนำประปาดื่ม
ได้ในพื้นที่นารอง (Sandbox)

ร้อยละ 100

ความสำเร็จของโครงการฯ
ร้อยละ 100



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2
การเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ
สังคมและสิ่งแวดล้อม



ตัวชี้วัด:

ค่าเป้าหมาย:



ผลลัพธ์:

กลยุทธ์ที่ 1

พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินการ
เพื่อลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่าแฟคเตอร์ประสิทธิภาพเชิง
นิเวศเศรษฐกิจ

ค่าแฟคเตอร์ ประสิทธิภาพเชิง
นิเวศเศรษฐกิจ = 1.09582

ค่าแฟคเตอร์ ประสิทธิภาพเชิง
นิเวศเศรษฐกิจ = 1.15225
ผลงานสะสม ณ สิงหาคม 2569

จำนวนโครงการของการจัดทำ
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)

33 โครงการ

โครงการที่ได้จัดทำ
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)
จำนวน 42 โครงการ



หมายเหตุ:

- แผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 โครงการ
- แผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน จำนวน 5 Themes 10 แผนงาน



โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ :

บรรลุเป้าหมาย



ผลการดำเนินงาน

- ร้อยละของจำนวนชุมชนที่ กปน. เข้าไปดูแลตามแผน

ผลงาน

ร้อยละ **100**



ดำเนินการดูแลชุมชนตามแผน
จำนวน 2 ชุมชน ครบถ้วน

- ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมภายใต้แผนงาน

ผลงาน

ร้อยละ **100**



ดำเนินการครบถ้วนทุกกิจกรรม
ตามแผน

ผลลัพธ์ของโครงการ



- ชุมชนมีน้ำประปาสะอาดและปลอดภัย
- มีเครื่องมือสร้างรายได้เสริม/กองทุนหมุนเวียน จากตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ

ผลกระทบจากโครงการ



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของชุมชน
- สร้างความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้



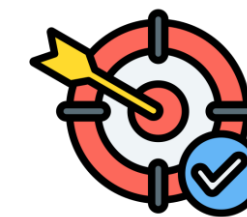
การประสานเครือข่าย

- เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่น
- เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างเครือข่ายความร่วมมืออันระหว่าง กปน. กับชุมชน ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กปน. ในระยะยาว



โครงการสร้างความเชื่อมั่นน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่นำร่อง (Sandbox) :

บรรลุเป้าหมาย



ผลการดำเนินงาน

- ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมภายใต้แผนงาน

ผลงาน

ร้อยละ **100**

✓ ดำเนินการครบถ้วนทุกกิจกรรม
ตามแผน



ผลลัพธ์ของโครงการ

สร้างความเชื่อมั่นและ
การยอมรับในคุณภาพ
น้ำประปา ให้กับประชาชน
มากยิ่งขึ้น



ผลกระทบจากโครงการ



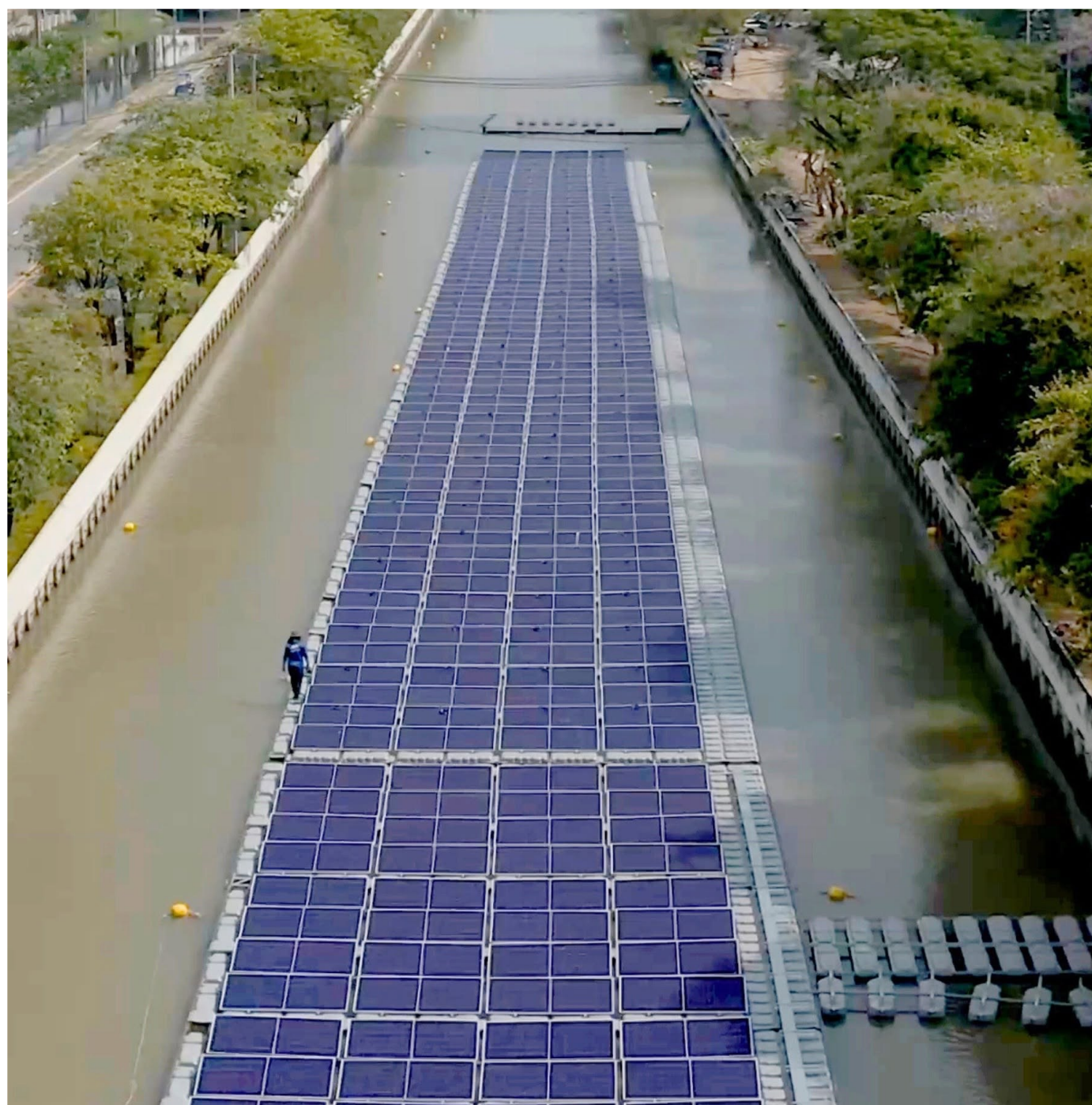
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลดความกังวลเรื่องความสะอาด การ
เลือกพื้นที่เฉพาะ ทำให้ประชาชน
เกิดการรับรู้และเชื่อมั่นใน
คุณภาพน้ำประปา



การประเมินผล

สามารถนำผลการดำเนินงานไปใช้
ประกอบการตัดสินใจและขยายผลไปใน
พื้นที่อื่น ๆ ต่อไป



โครงการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco – Efficiency) :

บรรลุเป้าหมาย



ผลการดำเนินงาน

- ค่าแฟคเตอร์ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเทียบกับปีฐาน

ผลงาน

1.15225

✓ เป้าหมาย : 1.09582



ผลลัพธ์ของโครงการ



องค์กรสามารถลด
ปริมาณการปล่อยก๊าซ
เรือนกระจก (CO2)
อย่างต่อเนื่อง

ผลกระทบจากโครงการ



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สภาพแวดล้อมดีขึ้น
(ค่าแฟคเตอร์สูงขึ้น สะท้อนว่า กปน.
ลดการทำลายสิ่งแวดล้อม)



การประสานรหลวง

การที่ค่าแฟคเตอร์ สูงขึ้นกว่าปีก่อน ถือ
เป็นสัญญาณบวกสำหรับการดำเนินงาน
และการพัฒนาที่ยั่งยืน



โครงการฉลากประหยัดน้ำ :



ผลการดำเนินงาน

- จำนวนโครงการของการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
- ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน

ผลงาน **42** โครงการ

✓ เป้าหมาย : 33 โครงการ

ผลงาน ร้อยละ **100**

✓ ดำเนินการครบถ้วนทุกกิจกรรมตามแผน

ผลลัพธ์ของโครงการ

ลดปริมาณการใช้น้ำในภาพรวม ส่งเสริมให้การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำดิบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลกระทบจากโครงการ



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้บริโภค : ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านค่าน้ำประปาในระยะยาว
- ผู้ประกอบการ : ยกกระดับมาตรฐานโครงการให้เป็นอาคารเขียว (Green Building) ซึ่งดึงดูดผู้บริโภคและนักลงทุนที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม



การประปานครหลวง

- ลดปริมาณการใช้น้ำปลายทางส่งผลต่อการขับเคลื่อนการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ
- สร้างความเชื่อมั่นและขยายตลาดฉลากประหยัดน้ำ

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569 จำนวน 5 โครงการ				
แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1 การยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน (SMO1-T1-P1)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบ ต่อสังคม (ผู้รับผิดชอบโครงการหลัก) - หน่วยงานระดับฝ่าย 65 ฝ่าย (ผู้รับผิดชอบโครงการภายใต้แผนงาน)	- ดำเนินการภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ100 - ผลการทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร/สายงาน/ฝ่าย และประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญระดับองค์กร/สายงาน/ฝ่าย - แผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับฝ่ายครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามแผน เท่ากับ 4.64 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ได้ 4.61 คะแนน
กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญในพื้นที่ปฏิบัติงานขององค์กร				
โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ (SMO1-T2-P1)	ชุมชนและสังคม	ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบ ต่อสังคม	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 - จำนวนชุมชนที่ กปน. เข้าไปดูแลตามแผน จำนวน 2 ชุมชน (เป้าหมาย กำหนดไว้ จำนวน 1 ชุมชน)	ผลการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนและสังคมต่อการดำเนินงานตามแผน เท่ากับ 4.69 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ได้ 4.64 คะแนน
กลยุทธ์ที่ 3 บูรณาการการดำเนินงานเพื่อส่งมอบคุณค่าอย่างยั่งยืน				
โครงการสร้างความเชื่อมั่นน้ำประปาดื่มได้ในพื้นที่นาร่อง (Sandbox) (SMO1-T3-P1)	ชุมชนและสังคม	- คณะทำงาน WSP ด้านบริการผู้ใช้น้ำ - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 3) - ฝ่ายคุณภาพน้ำ - ฝ่ายบริหารจัดการน้ำ - สูญเสีย - ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ - ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายสื่อสารองค์กร - ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบ ต่อสังคม	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100	สร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในคุณภาพน้ำประปา ให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569 จำนวน 5 โครงการ				
แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม				
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม				
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco – Efficiency) (SMO2-T1-P1)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	คณะกรรมการพัฒนาความยั่งยืนเชิง ยุทธศาสตร์และขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจวงจรรวม (Bio-Circular-Green Economy : BCG Model)	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100	ค่าแฟคเตอร์ ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ = 1.15225 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2568 = 1.11164) หมายเหตุ ผลงานสะสม ณ สิงหาคม 2569
โครงการฉลากประหยัดน้ำ (SMO2-T1-P2)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทุกกลุ่ม	ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม	- ดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100 - ลงนาม MOU ว่าด้วยการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรอง โดย กปน. ร่วมกับผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ 4 แห่ง และสถาบันการศึกษา 1 แห่ง จำนวน 42 โครงการ (เป้าหมาย 33 โครงการ)	บ้านพักอาศัยในโครงการที่ร่วมลงนาม MOU จำนวน 8,069 หลังคาเรือน นำอุปกรณ์ประหยัดน้ำไปติดตั้ง รวม 31,909 ชุด ทำให้ลดปริมาณการใช้น้ำลงได้ 65,055.60 ลิตร/นาที่ ลดปริมาณน้ำเสียลงได้จำนวน 52,044.48 ลิตร/นาที่

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน จำนวน 10 โครงการ					
แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
Theme 1 การสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน					
โครงการ 1.1 โครงการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ลูกค้า - คู่ค้า	- เผยแพร่สื่อสารข้อมูล/ความรู้ ในรูปแบบ Infographic - เผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี/ผลการจัดซื้อจัดจ้างทางเว็บไซต์ กปน. - การสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจ - การประชุมร่วมกัน - ทำข่าวแจก แผ่นพับ ใบปลิว - สร้างช่องทาง line ในการสื่อสาร - การให้ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ	- ฝ่ายกฎหมาย - ฝ่ายสวัสดิการและกิจการสัมพันธ์ - ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง - ฝ่ายคุณภาพน้ำ - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน - ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสนและธนบุรี - ฝ่ายออกแบบระบบผลิตส่งน้ำและงานโยธา	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	- ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ ดังนี้ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน 4.40 คะแนน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ 4.59 คะแนน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด - ลูกค้า 4.68 คะแนน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด - คู่ค้า 4.59 คะแนน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
โครงการ 1.2 การประสานสัมพันธ์เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสื่อมวลชน	- สื่อมวลชน	- การโฆษณา - การจัดทำข่าวแจก - การออกบูทนิทรรศการ - การพบปะพูดคุย	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กปน. และสื่อมวลชน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กปน. - ระดับความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ เท่ากับ 4.63 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
Theme 2 การยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
โครงการ 2.1 การยกระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคม	- ชุมชนและสังคม	- ลงพื้นที่สำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็น - จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นภายใน - จัดกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วม	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม - ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	- เกิดเครือข่ายความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมระหว่างองค์กรและชุมชนและสังคมที่เข้าร่วมโครงการ - ระดับความพึงพอใจของชุมชนและสังคมต่อกิจกรรมตามแผนฯ 4.69

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน จำนวน 10 โครงการ					
แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
					คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
โครงการ 2.2 การยกระดับการมีส่วนร่วมของ หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- หนังสือ/บันทึกข้อความ - โทรศัพท์ - line app - email - รายงานผลการดำเนินงาน - ประชุม - Focus Group - ชักซ้อมความเข้าใจ - รับฟังความคิดเห็น - สำนวความพึงพอใจ - เข้าพบหารือ - ร่วมกิจกรรม - MOU - รับมอบนโยบาย - ร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหา	- ฝ่ายสถานีสูบน้ำ - ฝ่ายธรรมาภิบาล - ฝ่ายกิจการคณะกรรมการ กปน. - ฝ่ายการเงิน - ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง - ฝ่ายยุทธศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล - ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ1 - ฝ่ายก่อสร้างระบบจ่ายน้ำ2 - ฝ่ายบริหารโครงการ - ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศภูมิศาสตร์ - ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม - ฝ่ายบำรุงรักษาระบบอัตโนมัติและเครื่องวัด - ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ - ฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสีย	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	- เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กปน. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ ส่งผลให้ดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินการได้เสร็จตามเป้าหมาย สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ - ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ ดังนี้ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ○ หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น เท่ากับ 4.59 คะแนน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ○ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ เท่ากับ 4.68 คะแนน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
โครงการ 2.3 การยกระดับการมีส่วนร่วมของ พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- สื่อสารการให้ข้อมูล เช่น บันทึกแจ้งเวียน จัดทำ Infographic แจ้งเหตุการณ์สำคัญ - เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน - สำนวความพึงพอใจ - การรับฟัง Feedback - การประชุมร่วมกัน	- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายออกแบบระบบจ่ายน้ำ - ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล - ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ - ฝ่ายวางแผนและวิศวกรรมระบบผลิต	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.5364)

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน จำนวน 10 โครงการ					
แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
		- การสนทนากลุ่ม (Focus Groups) เพื่อร่วมตัดสินใจและติดตามผลการดำเนินการ - Website / Facebook / Line	- ฝ่ายบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า - ฝ่ายพัฒนาและตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน - ฝ่ายตรวจสอบกระบวนการหลัก - ฝ่ายมาตรวัดน้ำ - ฝ่ายบริการกลาง		
โครงการ 2.4 การยกระดับการมีส่วนร่วมของคู่ค้า	- คู่ค้า	- การจัดทำรายงาน การประชุม การประชุมพิเศษเร่งด่วน	- ฝ่ายก่อสร้างระบบผลิตส่งน้ำและงานโยธา - ฝ่ายบำรุงรักษาระบบเครื่องกลและโยธา - ฝ่ายโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลัก	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	- คู่ค้าสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดตาม TOR ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเร่งรัดดำเนินงานได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่กำหนด - คู่ค้าสามารถจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งมอบงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดเงื่อนไขสัญญา เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดส่งเอกสารซึ่งเป็นต้นเหตุของความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงินและลดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับคู่ค้า - เบิกจ่ายเงินและส่งมอบงานได้ตามกำหนดเป็นไปตามแผนงานเบิกจ่าย
Theme 3 การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
โครงการ 3.1 โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- การประชุมคณะทำงานเร่งรัดฯ - การอบรมให้ความรู้	- ฝ่ายตรวจจ่าย - ฝ่ายบัญชี - ฝ่ายงบประมาณ	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	พนักงานและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ไปปรับใช้และพัฒนาการทำงานให้สนับสนุนการดำเนินขององค์กรให้ตามเป้าหมายองค์กรได้

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน จำนวน 10 โครงการ					
แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
Theme 4 การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจัดการ นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล					
โครงการ 4.1 การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม	- พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- เผยแพร่สื่อสารข้อมูล/ความรู้, การสำรวจ, - การประชุมร่วมกัน - การสื่อสาร/ให้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ - การทำโครงการร่วม - การริเริ่มโดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันหลายฝ่าย	- ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	- ข้อเสนอโครงการที่ขอทุนทั้งสิ้นจำนวน 10 ข้อเสนอโครงการ - มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งสิ้น 50 กระบวนการ แบ่งประเภทการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็น พัฒนานวัตกรรม 31 ผลงาน , พัฒนาระบบงานใหม่ 20 ผลงาน , ปรับปรุงกระบวนการเดิม 9 ผลงาน , ข้อเสนอโครงการนวัตกรรม 5 ผลงาน - มีผู้เข้าอบรมแล้ว 1,141 คน คิดเป็นร้อยละ 75.31 ของเป้าหมาย - หน่วยงานระดับฝ่ายส่งผลงาน Team Rewards ครบทั้ง 65 ฝ่าย/สาขา สามารถช่วยลดต้นทุน 228.5 ล้านบาท/ปี , ประหยัดเวลา 49,147 ชั่วโมง/ปี
THEME 5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อส่งเสริมการบริการ					
โครงการ 5.1 โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า	- ลูกค้า	- สำรวจ - คณะให้คำปรึกษา - ประชุมเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย - สนทนากลุ่ม (Focus Group) - เครื่องมือ Social Monitoring / Social Listening - การติดต่อแบบ Omni-channel - สื่อสารข้อมูล	- ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ - สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 สาขา	- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า MWA Top-Tier เท่ากับ 4.83 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน เป้าหมายไม่น้อยกว่า 4.60 คะแนน) - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าทั่วไป (กิจกรรมพบประชาชน กิจกรรมตามเทศกาล และกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ) เท่ากับ 4.90 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน เป้าหมายไม่น้อยกว่า 4.60 คะแนน) - ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ เท่ากับ 4.68 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน จำนวน 10 โครงการ

แผน/โครงการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารและวิธีการมีส่วนร่วม	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
โครงการ 5.2 โครงการพัฒนา/เพิ่มช่องทางการรับชำระเงินด้วยบริการ Digital Service	- พันธมิตร	- ประชุม - รายงานผล	- ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ	1. สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มพันธมิตร (ตัวแทนรับชำระเงิน) ปี 2569 คะแนนเฉลี่ย 4.72 2. ตัวแทนให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบของโครงการ CIS GEN 5 เป็นรูปแบบ Online 100% 3. update ผลการดำเนินงานของ กปน. และข้อมูลนำรู้ให้ตัวแทนทราบผ่าน Line OA 4. มีการเผยแพร่ช่องทางรับชำระเงินหลัง Golive ระบบ CIS GEN 5	1. กลุ่มพันธมิตรมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการของ กปน. ในระดับดีมาก สะท้อนถึงความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่าง กปน. กับตัวแทนรับชำระเงิน 2. ตัวแทนรับชำระเงินสามารถให้บริการรับชำระค่าน้ำผ่านระบบ CIS GEN 5 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการดำเนินงานและสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ 3. ตัวแทนรับชำระเงินได้รับข้อมูลข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของ กปน. อย่างต่อเนื่อง ผ่าน Line OA ส่งผลให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม 4. ตัวแทนรับชำระเงินและผู้ใช้น้ำรับทราบช่องทางการรับชำระค่าน้ำภายหลังการ Go-live ระบบ CIS GEN 5 ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการมีความทั่วถึงและสนับสนุนการเข้าถึงบริการรับชำระค่าน้ำของผู้ใช้น้ำ

ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2569			
แผน/โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน (OUTPUT)	ผลลัพธ์ (OUTCOME)
แผนยกระดับการให้บริการของธุรกิจหลัก และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง: แผนพัฒนาระบบ	- ฝ่ายพัฒนาระบบงานดิจิทัล	ดำเนินกิจกรรมตามแผนงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 ของแผนงาน กิจกรรมที่ 1 ควบคุมการพัฒนาและทดสอบระบบ phase2 เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2568 กิจกรรมที่ 2 ควบคุมติดตั้งระบบ phase 2 เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2568 กิจกรรมที่ 3 เปิดใช้งานระบบ phase 2 (Go Live) เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2568	- แอปพลิเคชัน MWA onMobile ที่ยกระดับการให้บริการธุรกิจหลัก และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง - คะแนนความพึงพอใจลูกค้าต่อระบบ MWA onMobile เท่ากับ 4.729 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด