

การบริหารจัดการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

การประปานครหลวง (กปน.) มุ่งมั่นในการบริหารจัดการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ดำเนินการทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาจัดทำ **แผนสร้างความสัมพันธ์** ให้สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำหลักการแนวคิดที่เป็นสากล AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard) มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และทบทวนวัตถุประสงค์ (Purpose) **ขอบเขต (Scope)** ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิเคราะห์/ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) อย่างครบถ้วน

วัตถุประสงค์ (Purpose)

1. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการประปาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ควบคู่กับการบริหารความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ และนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านประปาอย่างครบวงจร
3. เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีธรรมาภิบาลที่ดี นำไปสู่การเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

MWA
Stakeholders



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.



ขอบเขต (Scope)

1. ขอบเขตด้านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้ครอบคลุม 2 ระดับ ได้แก่

- 1.1) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับทิศทางการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ กปน. (Top Down)
- 1.2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามกระบวนการทำงานที่สำคัญครอบคลุมตาม Work Process และตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (Bottom Up)

2. ขอบเขตด้านการบริหารจัดการเชิงพื้นที่

กำหนดการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ กปน. ดังนี้

- 2.1) ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงาน 6 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และสถานีสูบน้ำดิบ (ตำบลสำแล อำเภอมะนัง จังหวัด ปทุมธานี อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม)
- 2.2) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ รวมถึงพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปาตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบพื้นที่ให้บริการ
- 2.3) ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครปฐม และจังหวัดนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร รวมถึงชุมชนลุ่มน้ำแม่กลองและลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง
- 2.4) ครอบคลุมพื้นที่การดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

กำหนดการดำเนินงานให้สอดคล้องกับรอบปีงบประมาณของแผนวิสาหกิจ การประปานครหลวง พ.ศ. 2570 – 2574 ที่ครอบคลุมแผนปฏิบัติการ ประจำปี และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ กปน.

ผลการทบทวนการบริหารจัดการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ปีงบประมาณ 2569 ถือใช้ปี 2570

MWA Stakeholders

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปน. ทั้ง 8 กลุ่ม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้มาจากการวิเคราะห์กระบวนการทำงานอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย โดยหน่วยงานระดับฝ่ายได้ร่วมกันระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เป็น 8 กลุ่ม และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากระดับของอิทธิพล (level of influence) และระดับของความสนใจ (level of interest)



หน่วยงานเชิงนโยบาย
และผู้ถือหุ้่นภาครัฐ



ลูกค้า

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในเชิงภารกิจ



ชุมชนและสังคม

คู่ค้า



พนักงานและ
ผู้ปฏิบัติงาน

พันธมิตร



สื่อมวลชน

MWA & Stakeholders

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ กปน. ทั้ง 8 กลุ่ม



หน่วยงานนโยบาย
และผู้ถือหุ้นภาครัฐ



ลูกค้า



หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือประเมินรัฐวิสาหกิจ ครอบคลุม
คณะกรรมการการประปานครหลวง และคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับการ
แต่งตั้งโดยคณะกรรมการการประปานครหลวง

เช่น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย

รัฐวิสาหกิจ (สคร.) ฯลฯ

กปน. จัดกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์น้ำประปาที่ครอบคลุม Customer Life Cycle
ทั้งลูกค้าในปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต ดังนี้

ลูกค้าในปัจจุบัน



ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ลูกค้าในอนาคต



Potential

ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มี
น้ำประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(อปท.) รวมทั้งผู้นำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ



Potential

ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปาด้านนโยบายของ
กระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มแนวรอยต่อของพื้นที่

MWA Stakeholders

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ กปน. ทั้ง 8 กลุ่ม



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในเชิงภารกิจ



คู่ค้า



พันธมิตร



หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน

เช่น กรมชลประทาน กรมทรัพยากรน้ำ กรมทางหลวง กทม. ฯลฯ

หน่วยงานหรือนิติบุคคล หรือบุคคล ที่ได้รับค่าตอบแทนจากการจัดเตรียม
สินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากร จาก กปน.

หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ กปน. เพื่อให้บรรลุ
เป้าหมายร่วมกัน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย คือ

- พันธมิตรด้านธุรกิจ เช่น เคา์เตอร์เซอร์วิส ห้างสรรพสินค้า
การไฟฟ้านครหลวง
- พันธมิตรด้านวิชาการ เช่น หน่วยงาน/บุคคล ที่ได้รับการสนับสนุน
ทุนวิจัยจาก กปน.
- พันธมิตรด้านอื่น ๆ เช่น การเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง
หน่วยงาน

MWA & Stakeholders

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ กปน. ทั้ง 8 กลุ่ม



พนักงานและ
ผู้ปฏิบัติงาน



◆ **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำ ของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

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

ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มธุรการ
- 2) กลุ่มช่าง
- 3) กลุ่มยานยนต์ และ
- 4) กลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ คนงานและช่างเชื่อม

ตัวแทน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการ ผู้ใช้น้ำ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน
- 2) กลุ่มผูกมัด และ
- 3) กลุ่มอ่านมาตร

MWA & Stakeholders

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ กปน. ทั้ง 8 กลุ่ม



ชุมชนและสังคม



- **ชุมชน** หมายถึง
 - ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จาก จ.กาญจนบุรี จ.สุพรรณบุรี จ.นครปฐม และ จ.นนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จ.นนทบุรี จ.ปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร
 - ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ
 - ชุมชนลุ่มน้ำแม่กลองและลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง
- **สังคม** หมายถึง บุคคล/กลุ่มบุคคล ที่มีความคิดเห็นต่อ กปน. หรือ มีโอกาสได้รับการยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการดำเนินงานของ กปน.

สื่อมวลชน



บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชนเพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

กปน. มีการทบทวนประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี โดยรวบรวมจากช่องทางต่าง ๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุม เป็นต้น เพื่อนำมาจัดทำเป็นประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผ่านการสนทนากลุ่ม (focus group) ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มผู้บริหารของ กปน.

โดยประเด็นดังกล่าวถือเป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กปน. จึงได้นำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนวิสาหกิจและแผนแม่บทด้านต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและวางแผนกลยุทธ์ ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิพากษ์แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างสมดุล ทำให้ กปน. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความยั่งยืนร่วมกัน