

ผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2568

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	บริหารกระบวนการจัดการข้อมูลและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ	Workshop	4 ครั้ง/ปี	ระดับความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (ความสำเร็จของการทบทวนกระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 13 กระบวนการย่อย)	ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงประเด็นที่พบจาก การ ทบทวน กระบวนการ = ร้อยละ 100	ทุกหน่วยงานระดับฝ่าย/สำนัก และ กปภ.ข. 1-10
		สื่อสารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์	ตลอดปีงบประมาณ	เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปภ.	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสื่อสารของ กปภ. = 4.468 คะแนน	- สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ - สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน - ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
		สำรวจ/สอบถาม	1 ครั้ง/ปี	สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กปภ.		
		การร่วมประชุมหารือ	ตลอดปีงบประมาณ	จำนวนระบบเทคโนโลยีรองรับการจัดเก็บข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีที่พัฒนา (เริ่มใช้งานระบบ ปีงบประมาณ 2569)	- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ - สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ฉบับเบื้องต้น

รายงานประจำปี 2568 - การประปาส่วนภูมิภาค

ANNUAL REPORT 2025 - PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
การบริหารจัดการของ กปภ.	การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร	สัมมนา/อบรม	10 ครั้ง/ปี	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การยกระดับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ.”	ความสำเร็จของแผนงาน ระดับ 5 (อบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกสายงาน จำนวน 22 ฝ่าย/สำนัก และ 10 เขต)	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารูทกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล	การสนับสนุนเรื่องการจัดหาแหล่งน้ำแก้ปัญหาภัยแล้ง และผลักดันโครงการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	1 ครั้ง/ปี	ประชุมซักซ้อมความเข้าใจก่อนเสนอขอรับจัดสรรงบประมาณ	ความพึงพอใจ 4.422 คะแนน	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ
	เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	การมีส่วนร่วม (Involve)	12 ครั้ง/ปี	ประชุมขับเคลื่อนและติดตามนโยบายรัฐบาล		ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนารูทกิจ
	1. ดำเนินการตามนโยบายข้อสั่งการหลักเกณฑ์ และข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. รายงานผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน สม่าเสมอและเป็นระบบ 3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน	การมีส่วนร่วม (Involve)	1 ครั้ง/ปี	จัดทำแผนการนำเสนอวาระฯ ประจำปีและแจ้งให้สายงานที่เกี่ยวข้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ/อนุกรรมการทราบ		สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน
			ตลอดปีงบประมาณ	นำเสนอวาระฯ / ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานผลตามช่องทางและความถี่ที่กำหนด		
			4 ครั้ง/ปี	รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ.		ฝ่ายการเงินและบัญชี



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ฉบับเบื้องต้น

รายงานประจำปี 2568 - การประปาส่วนภูมิภาค

ANNUAL REPORT 2025 - PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การอนุญาตให้ดำเนินการและทำงานร่วมกันขณะดำเนินการก่อสร้าง	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ตลอดปีงบประมาณ	ประสานงานการขออนุญาต และการดำเนินการวางท่อประปา	ความพึงพอใจ 4.429 คะแนน	ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
	การให้ความเห็นชอบและอนุญาตให้ดำเนินการตามแผนงาน และมีแผนการดำเนินงานร่วมกัน	การมีส่วนร่วม (Involve)	ตลอดปีงบประมาณ	การประสานงานขออนุญาต และการขอรับจัดสรรปริมาณน้ำ		การประปาส่วนภูมิภาค เขต 1-10
	แผนงานในการวัดและผลประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจได้รับความเห็นชอบ	การให้อำนาจ (Empower)	2 ครั้ง/ปี	เสนอแผนงานในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ และแผนงานในการปรับปรุงผลประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ		ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
	ดำเนินการตามคำสั่งให้บรรลุผลสำเร็จและรายงานความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง	ให้คำปรึกษา (Consult)	1 ครั้ง/ปี	รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการฯ จัดซื้อจัดจ้าง และสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลโครงการฯ		ฝ่ายอำนวยการ
	การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	การมีส่วนร่วม (Involve)	4 ครั้ง/ปี	ประชุมติดตามข้อมูลตัวชี้วัดระดับองค์กร พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข (ถ้ามี)		ฝ่ายประเมินผลองค์กร
	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายตามกรอบสถาปัตยกรรมองค์กรของ กปภ. (To-Be EA)	การมีส่วนร่วม (Involve)	2 ครั้ง/ปี	การสื่อสาร/ประชุมหารือร่วมกัน		สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ฉบับเบื้องต้น

รายงานประจำปี 2568 - การประปาส่วนภูมิภาค

ANNUAL REPORT 2025 - PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	การขอความเห็นชอบตามอำนาจรับผิดชอบของ กก.วล.	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	1 โครงการ/ปี	การขอความเห็นชอบ/การขออนุญาตดำเนินการในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม โครงการที่ต้องจัดทำ EIA (พื้นที่คุณภาพลุ่มน้ำชั้น 1 และผืนน้ำข้ามลุ่ม)	ความพึงพอใจ 4.429 คะแนน	ฝ่ายแผนงานโครงการ
	ได้รับความอนุเคราะห์ว่าต่างหรือแก้ต่างคดี	การมีส่วนร่วม (Involve)	25 คดี/ปี	การรวบรวมข้อเท็จจริงก่อนส่งฟ้องคดี		ฝ่ายกฎหมาย
กลุ่มลูกค้า	คุณภาพน้ำ/ปริมาณน้ำ/ บริการหลังการขาย/การให้บริการของพนักงาน/กระบวนการให้บริการ/อาคารและสถานที่/ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	ตลอดปีงบประมาณ	โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน - จัดกิจกรรมเชิญชวนลูกค้าตอบคำถาม “การให้บริการออนไลน์ของ กปภ. มีอะไรบ้าง?” ซึ่งรางวัลของที่ระลึกจาก กปภ. - จัดกิจกรรมร่วมด้วยช่วยลดโลกร้อน เชิญลูกค้าร่วมส่งไอเดียลดโลกร้อน เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ไอเดียไหนโดนใจชิงรางวัลของที่ระลึกจาก กปภ. โครงการเครือข่ายอาสา กปภ. กปภ.ข.1-10 ได้จัดจัดอบรมให้ความรู้ผู้นำชุมชน/ตัวแทนชุมชนเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปา และรับฟังความคิดเห็น จำนวน 20 สาขา	ความพึงพอใจ 4.403 คะแนน	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์/อุปกรณ์ มีความโปร่งใส มีมาตรฐาน / กปภ. มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	1 โครงการ/ปี	- ทดลองจ่ายสารฆ่าเชื้อด้วยคลอรีนไดออกไซด์ และการจัดทำข้อกำหนดงานจัดซื้อสารเคมีสำหรับผลิตคลอรีนไดออกไซด์ - การใช้เทคโนโลยี PIPERS® เพื่อตรวจสอบรอยรั่วในเส้นท่อส่งน้ำประปาจากสุราษฎร์ธานีไปยังเกาะสมุย	ความพึงพอใจ 4.422 คะแนน	ฝ่ายวิศวกรรม
	1.แผนการใช้น้ำมาตรวัดน้ำ 2.ข้อมูลมาตรวัดน้ำตาย/ชำรุด	ปฏิบัติตามสัญญา (Transact)	ตลอดปีงบประมาณ	ประชุมติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทคู่สัญญากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		การประปาส่วนภูมิภาค เขต 1-10
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ	การมีส่วนร่วม (Involve)	ตลอดปีงบประมาณ	จำนวนบันทึกข้อตกลง (MOA)/บันทึกความร่วมมือ/บันทึกความเข้าใจ (MOU) หนังสือแสดงเจตจำนง (LOI) 14 ฉบับ	ความพึงพอใจ 4.424 คะแนน	ทุกหน่วยงานระดับฝ่าย/สำนักการประปาส่วนภูมิภาค เขต 1-10
กลุ่มพนักงาน	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับแนวนโยบายและความต้องการของกลุ่มพนักงาน	สำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน	2 ครั้ง/ปี	โครงการสำรวจความคิดเห็นพนักงาน (ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อ กปภ. ภาพรวม เท่ากับ 4.44 และระดับความผูกพันของพนักงาน ต่อ กปภ. ภาพรวม เท่ากับ 4.47)	ความพึงพอใจ 4.564 คะแนน	ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนางานองค์กร
	การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจและระบบสมรรถนะที่ช่วยยกระดับความสามารถบุคลากร	เสริมสร้างความร่วมมือ (Collaborate)	1 ครั้ง/ปี	จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากร		

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มพนักงาน	จัดส่งแผน/ผลการบริหารความเสี่ยง ทันตามกรอบระยะเวลา	การมีส่วนร่วม (Involve)	4 ครั้ง/ปี	รายงานผลการดำเนินงานแผนความเสี่ยง/ควบคุมภายใน/BCM	ความพึงพอใจ 4.564 คะแนน	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	หน่วยรับตรวจและพนักงานทุกคนให้ความร่วมมือ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform) / ให้คำปรึกษา (Consult)	ตลอดปีงบประมาณ	ประชุมหารือร่วมกับหน่วยรับตรวจก่อนการเข้าทำการตรวจสอบล่วงหน้า		สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน
	ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม และพัฒนานวัตกรรมสู่ผลิตภัณฑ์ใหม่และบริการใหม่ในเชิงพาณิชย์และสังคม	การมีส่วนร่วม (Involve)	ตลอดปีงบประมาณ	ประกวดรางวัลด้านการจัดการนวัตกรรม		ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม
	1. ข้อมูลข่าวสารและนโยบายการลงทุน 2. ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	2 ครั้ง/ปี	1. โครงการอบรมบรรยายให้ความรู้หัวข้อ “การเปลี่ยนรูปแบบการลงทุนเป็นรูปแบบการลงทุนที่ 9 แผนสมดุลตามอายุ (Life Path) ในระบบ MFC Provident Fund” 2. โครงการส่งเสริมสวัสดิการเพื่อความพร้อมการเกษียณอย่างมีคุณภาพ ปี 2568 ในรูปแบบออนไลน์		ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทาง/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มชุมชนและสังคม	1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน 2. การดำเนินงานไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน 3. การได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วม (Involve)	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	1. ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของชุมชน/การประชาคมในพื้นที่การดำเนินโครงการของ กปภ. 2. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินโครงการทางไปรษณีย์	ความพึงพอใจ 4.423 คะแนน	ฝ่ายแผนงานโครงการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 1-10
กลุ่มสื่อมวลชน	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้องรวดเร็ว	แจ้งข้อมูลให้ทราบ (Inform)	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	-ข่าวประชาสัมพันธ์ จำนวน 91 ข่าว -ข่าว กปภ. ที่สื่อมวลชนเผยแพร่ จำนวน 1,297 ครั้ง -ข่าวที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. จำนวน 1,408 ครั้ง -เฟซบุ๊ก กปภ. สำนักงานใหญ่ จำนวน 744 ครั้ง -PWA Line OA @pwathailand จำนวน 14 ครั้ง	ความพึงพอใจ 4.410 คะแนน	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กลุ่มคู่แข่ง	- มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	การมีส่วนร่วม (Involve)	ต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ	โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน จำนวน 82 สาขา มีอปท. ได้รับความช่วยเหลือจาก กปภ. จำนวน 253 แห่ง และมีระดับความพึงพอใจต่อโครงการ 4.87 คะแนน	ความพึงพอใจ 4.414 คะแนน	สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์