



แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ขององค์การจัดการน้ำเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

องค์การจําน้ำเสีย ได้ให้ความสำคัญการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการยกระดับความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการ พร้อมนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ศักยภาพองค์กร การเงิน การตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์การจําน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จัดทำขึ้นโดยมีแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์การจําน้ำเสีย พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนปฏิบัติการฯ ฉบับนี้ ได้มีการวิเคราะห์บททวนปัจจัยภายในภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การยกระดับความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรดำเนินงาน บรรลุวัตถุประสงค์และองค์กรมีความยั่งยืนได้

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
๑. บทนำ	
๑.๑. ความเป็นมา	๑
๑.๒. แนวคิดวิธีการจัดทำแผน และการดำเนินการ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผน	๒
๑.๓. วัตถุประสงค์	๒
๑.๔. ขอบเขต	๒
๒. กระบวนการจัดทำแผน	
๒.๑. กระบวนการจัดทำแผน ๙ กระบวนการ	๗
๓. แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์การเจ้าหน้าที่เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	
๓.๑. แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๒๒
๓.๒. รายละเอียดแผนงาน โครงการ/กิจกรรม (Action Plan)	๒๕
๓.๓. SIPOC Model	๒๗

บทสรุปผู้บริหาร

องค์การจําน้ำเสีย (Wastewater Management Authority : WMA) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจําน้ำเสีย เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ โดยมีวัตถุประสงค์คือ “การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมสำหรับการบำบัดน้ำเสียในเขตพื้นที่ จําน้ำเสีย และการให้บริการรับบริหารหรือจัดการระบบบำบัดน้ำเสียทั้งในและนอกเขตพื้นที่จําน้ำเสีย รวมทั้งบริการหรือกิจการต่อเนื่องที่เกี่ยวกับการจําน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐกิจ”

การกำหนดหลักเกณฑ์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิด การบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการ บริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่ การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์การจําน้ำเสียจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ สอดคล้องกับ ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ ความคาดหวังของมีลูกค้าและตลาดที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมกำหนดเป็นยุทธศาสตร์กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมในการดำเนินการ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

องค์การจําน้ำเสีย (Wastewater Management Authority : WMA) เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจําน้ำเสีย เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ มีภารกิจ “การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมสำหรับการจําน้ำเสียภายในเขตพื้นที่จําน้ำเสีย การให้บริการรับบริหารหรือจัดการระบบบำบัดน้ำเสียทั้งในและนอกเขตพื้นที่จําน้ำเสีย และบริการรับบริหารหรือกิจการต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการจําน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐกิจ”

แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์การจําน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็น กรอบทิศทางการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขององค์การจําน้ำเสีย โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในที่สำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กรที่มีผลกระทบโดยเชื่อมโยงต่อบทบาทและภารกิจขององค์การจําน้ำเสียที่ดำเนินงานในปัจจุบัน กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมขององค์กร นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการน้ำเสียชุมชนเพื่อสังคมด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์การจําน้ำเสีย พ.ศ.๒๕๖๖ – ๒๕๗๐

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์การจําน้ำเสีย จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงความยั่งยืนขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

องค์การจําน้ำเสียจึงต้องทราบความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงผลกระทบและประเด็นที่เกี่ยวข้องระหว่างกันทั้งด้านบวกและลบ เพื่อนำไปใช้และปรับปรุงระบบการจัดการภารกิจองค์กร จำต้องมีที่มาของกรอบการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการทำให้ได้คำตอบเหล่านี้ ต้องมีการบริหารจัดการที่เรียกว่าการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การลดผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานราชการและเอกชน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินภารกิจองค์กรจําน้ำเสีย ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์การจําน้ำเสีย เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามแนวทาง การพัฒนาดังกล่าว มีส่วนร่วมซึ่งมิใช่เพียงการสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

๑.๒ แนวคิดวิธีการจัดทำแผน และการดำเนินการ ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนดังรูปนี้



๑.๓ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทาง และเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาและลดความเสี่ยงขององค์กร ภายใต้แผนยุทธศาสตร์

๒. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อจน. ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

๑.๔ ขอบเขต

องค์การการน้ำเสีย ได้มีกำหนดขอบเขตตามวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ๒ มิติ คือ

มิติที่ ๑ : ด้านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดขอบเขตการบริหารจัดการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมายทั้งสิ้น ๖ กลุ่ม



มิติที่ ๒ : พื้นที่ที่ อจน.มีการบริหารและปฏิบัติการ ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการกำกับดูแลของ อจน. โดยสามารถกำหนด ออกแบบ ควบคุมและพัฒนาการดำเนินงานทั้งในระดับนโยบาย การบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติงาน และการตรวจ ติดตาม และประเมินผลสำเร็จได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุม

๑. สำนักงานองค์การจํานวนน้ำเสีย พื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

๒. สำนักงานจํานวนน้ำเสีย พื้นที่ที่องค์การจํานวนน้ำเสียดำเนินการ **จำนวน ๖๒ แห่ง**

๒.๑. ศูนย์บริหารจัดการคุณภาพน้ำ จำนวน ๒๖ แห่ง

- | | |
|--|--|
| - ทต.บางปลา จ.สมุทรสาคร (๒๕๕๗) | - อบต.กมลา จ.ภูเก็ต (๒๕๖๒) |
| - ทต.นครชัยศรี จ.นครปฐม (๒๕๕๗) | - ทต.บางพลี จ.สมุทรปราการ (๒๕๖๒) |
| - ทต.บางหญ้าแพรก จ.สมุทรสาคร (๒๕๕๘) | - ทม.สามพราน จ.นครปฐม (๒๕๖๒) |
| - ทต.ท่าจีน จ.สมุทรสาคร (๒๕๕๘) | - ทต.ฉลอง จ.ภูเก็ต (๒๕๖๒) |
| - ทม.ไร่จึง จ.นครปฐม (๒๕๕๙) | - ทต.บางปลา จ.สมุทรสาคร (แห่งที่ ๒) (๒๕๖๓) |
| - ทต.บางเลน จ.นครปฐม (๒๕๕๙) | - ทม.ปู่เจ้าสมิงพราย จ.สมุทรปราการ (๒๕๖๓) |
| - อบต.สามควายเผือก จ.นครปฐม (๒๕๖๐) | - ทต.อ้อมใหญ่ จ.นครปฐม (๒๕๖๓) |
| - ทต.วิจิตร จ.ภูเก็ต (๒๕๖๐) | - อบต.ลำโพ จ.นนทบุรี (๒๕๖๔) |
| - ทต.ราไวย์ จ.ภูเก็ต (๒๕๖๑) | - อบต.กำแพงแสน จ.นครปฐม (๒๕๖๔) |
| - ทต.พรหมโลก จ.นครศรีธรรมราช (๒๕๖๑) | - ทม.แพรงษา จ.สมุทรปราการ (๒๕๖๔) |
| - ทต.ปากน้ำปราณ จ.ประจวบคีรีขันธ์ (๒๕๖๑) | - ทต.บ้านฉาง จ.ระยอง (๒๕๖๕) |
| - อบต.บางบัวทอง จ.นนทบุรี (๒๕๖๑) | - ทต.เขาน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ (๒๕๖๕) |
| - ทน.ระยอง จ.ระยอง (๒๕๖๒) | - ทต.ปลายบาง จ.นนทบุรี (๒๕๖๕) |

๒.๒ ระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนของ อปท. จำนวน ๒๙ แห่ง

- | | |
|--|---|
| - ทม.พะเยา จ.พะเยา | - ทน.หาดใหญ่ จ.สงขลา |
| - ทน.ลำปาง จ.ลำปาง | - ทม.แสนสุข (พื้นที่ด้านใต้) จ.ชลบุรี |
| - ทน.เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ | - ทม.แสนสุข (พื้นที่ด้านเหนือ) จ.ชลบุรี |
| - ทน.แม่สอด จ.ตาก | - ทม.ปากช่อง จ.นครราชสีมา |
| - ทม.ประจวบคีรีขันธ์ จ.ประจวบคีรีขันธ์ | - ทม.สิงห์บุรี จ.สิงห์บุรี |
| - ทม.กระบี่ จ.กระบี่ | - ทม.มาบตาพุด จ.ระยอง |
| - ทน.สงขลา จ.สงขลา | - ทม.กาญจนบุรี จ.กาญจนบุรี |
| - ทม.ศรีราชา จ.ชลบุรี | - ทน.อุบลราชธานี จ.อุบลราชธานี |
| - ทต.บางเสร่ จ.ชลบุรี | - ทม.บุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์ |
| - ทต.บ้านแพ จ.ระยอง | - ทม.กาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์ |
| - ทน.อุดรธานี จ.อุดรธานี | - ทม.ชะอำ จ.เพชรบุรี |
| - ทม.มุกดาหาร จ.มุกดาหาร | - อบต.อ่าวนาง เกาะพีพี จ.ภูเก็ต |
| - ทม.อำนาจเจริญ จ.อำนาจเจริญ | - ทม.ราชบุรี จ.ราชบุรี |
| - ทม.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี | - ทม.พิษณุโลก จ.พิษณุโลก |

ความเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจองค์การจําน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

แผนวิสาหกิจองค์การจําน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

วิสัยทัศน์ : บริหารจําน้ำเสียชุมชนเพื่อสังคมด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

SO๑ เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบน้ำเสียชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับลูกค้า

กลยุทธ์ที่ ๒.๒ เสริมสร้างลำดับที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

SO๓ พัฒนาการสู่ความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและพัฒนาเครือข่ายอย่างบูรณาการ

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาเครือข่ายและการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม

SO เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ เสริมสร้างลำดับที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาเครือข่ายและการดำเนินการความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๑

พัฒนาบริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- โครงการสำรวจออกแบบระบบรวบรวม และระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำเสียในพื้นที่สำคัญเร่งด่วน
- โครงการให้คำปรึกษาด้านการจัดการน้ำเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- แผนงานบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- โครงการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บค่าบริการน้ำเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๒

พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ ๒.๑ พัฒนาเครือข่ายและการดำเนินการความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- แผนการฝึกอบรมการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการน้ำเสีย
- แผนการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียให้กับผู้มีส่วน

แผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจําน้ำเสีย พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐
และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจําน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

SO เสริมสร้างประประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจําน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

เป้าประสงค์ : ผลคะแนนการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจด้านผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า เกินกว่า ๑.๒๐๐๐

แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจําน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาบริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)
		ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	
๑ โครงการให้คำปรึกษาด้านการจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต.ค.๖๕ - ก.ย.๖๖	ร้อยละความสำเร็จในการให้คำปรึกษาหน่วยงานภาครัฐและเอกชนไม่น้อย ร้อยละ ๙๐	หน่วยงานที่เข้ารับการปรึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์การทำงานได้	๑๐๐,๐๐๐.-
๒. กิจกรรมความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต.ค.๖๕ - ก.ย.๖๖	จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย ๓ ครั้ง/ปี	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	-

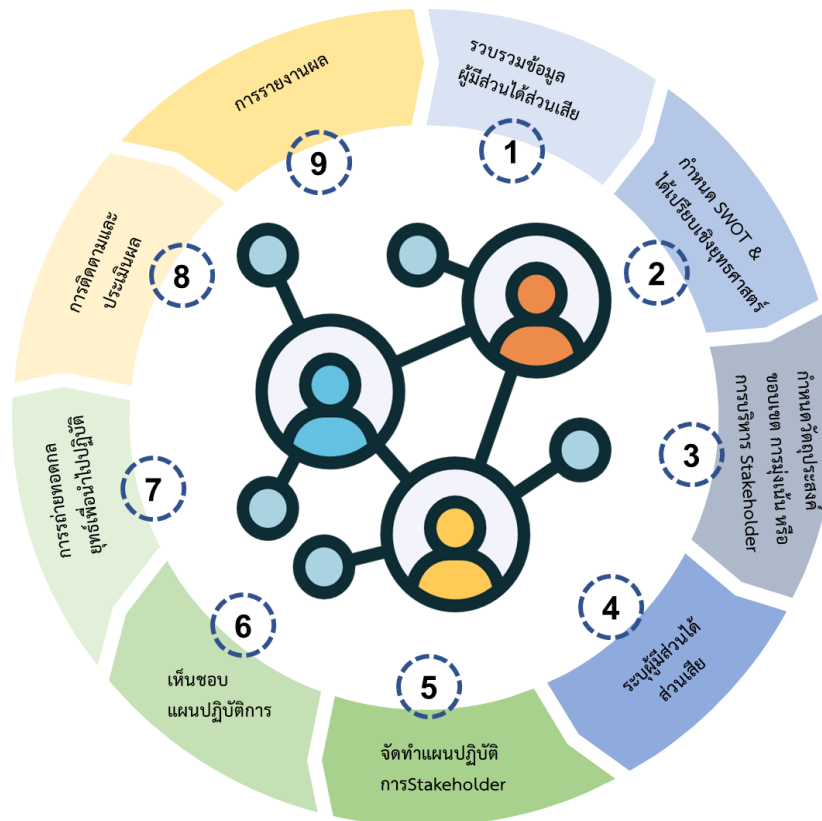
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)
		ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	
๑ โครงการฝึกอบรมการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการน้ำเสีย)	เม.ย.๖๖ - มิ.ย.๖๖	จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า ๕๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ	๑๕๐,๐๐๐.-
๒. กิจกรรมการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(กลุ่มเป้าหมาย)	เม.ย.๖๖ - มิ.ย.๖๖	จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า ๕๐๐ คน	ร้อยละ ๙๐ ของจำนวนผู้เข้ารับการเผยแพร่ความรู้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ	๑๕๐,๐๐๐.-

บทที่ ๒ กระบวนการจัดทำแผน

องค์การจัดการน้ำเสียมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นประจำทุกปีที่เชื่อมโยงและบูรณาการกับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองระดับ ที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบ ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินงานตาม โครงการและภารกิจขององค์การจัดการน้ำเสีย เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและการบริการขององค์กร แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย ๙ กระบวนการ



กระบวนการที่ ๑ รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศ ๑๔ ข้อมูล (ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ)

- ๑) รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- ๒) รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- ๓) ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- ๔) ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย

- ๕) โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)
- ๖) ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ผ่านมา
- ๗) แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่าง ๆ ขององค์กร
- ๘) การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ๙) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)
- ๑๐) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
- ๑๑) สมรรถนะหลักขององค์กร
- ๑๒) ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๑๓) กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- ๑๔) ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการที่ ๒ กำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

กำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder เพื่อสู่การระบุนความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการ Stakeholder รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กรประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ด้าน Stakeholder รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการ บรรลุในภาพรวมขององค์กร

กระบวนการที่ ๓ กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder Engagement)

กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ในระดับองค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีที่มาที่ไป โดยวิเคราะห์จากทั้งภาพระดับยุทธศาสตร์ที่มีการบูรณาการกับภาพระดับสายงาน/ฝ่าย

กระบวนการที่ ๔ ระบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนด Stakeholder ขององค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีที่มาที่ไป โดยวิเคราะห์จาก Stakeholder ของทุกสายงาน/ฝ่าย ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กรนอกจากนี้ การระบุ Stakeholders แต่ละสายงาน/ฝ่าย มีการวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งรัฐวิสาหกิจมีการวิเคราะห์และจัดอันดับ Stakeholder ขององค์กรอย่างเป็นระบบ

กระบวนการที่ ๕ การจัดทำแผนปฏิบัติการ Stakeholder

จัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยเริ่มจากการนำผลการดำเนินการในอดีตและปัจจุบันมาทบทวนในกระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์มาดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๖ มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ยกระดับและทันต่อสถานการณ์ รวมถึงส่วนงาน

เกิดการยอมรับและนำสู่การปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการนี้เป็นกระบวนการสำคัญในการมีส่วนร่วมของทุกส่วนงาน ในการกำหนด แนวทางการการขับเคลื่อนงาน ผู้รับผิดชอบชัดเจน ผลลัพธ์ในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจน

กระบวนการที่ ๖ เห็นชอบแผนปฏิบัติการ

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

กระบวนการ ๗ การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ (Action Plan Deployment) เป็นการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด ระดับองค์กรสู่ระดับแผนงาน/โครงการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บันทึกลือสาร การประชุม การอบรม และการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์รูปแบบต่างๆ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการที่ ๘ การติดตามและประเมินผล

กระบวนการติดตามแผนปฏิบัติการและปรับเปลี่ยนแผนงาน (Monitoring Revire) เป็นการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยมีการรายงานคณะกรรมการ และคณะกรรมการ องค์การจัดการน้ำเสียเป็นรายไตรมาส อีกทั้งเพื่อให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการอันเป็นการขับเคลื่อนแผนงานให้บรรลุสู่ความสำเร็จ โดยติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพการดำเนินงานตามแผนอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ หากมีโครงการที่ดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนด เพื่อให้มีการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อเนื่อง รวมทั้งทบทวนปรับปรุง พร้อมจัดทำแนวทาง มาตรการเพิ่ม ประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

กระบวนการที่ ๙ การรายงานผล

การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร/ระดับสายงาน/ ฝ่าย ต่อสาธารณชน โดยรายงานภาพรวมของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ รวมทั้งผลลัพธ์ทั้ง Output และ Outcome ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ ผ่านรูปแบบ อย่างน้อย ได้แก่ รายงานที่ เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability-related report) /รายงานประจำปีการรายงานในเว็บไซต์/ การรายงานในสื่อสังคมออนไลน์ แต่การรายงานผลของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียอย่างน้อย ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการสร้างความสัมพันธ์, แนวทางและรูปแบบที่ใช้ในการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย,สายงาน/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ, ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์, ประเด็นและความต้องการ/ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ Output และ Outcome รัฐวิสาหกิจ รายงานได้ไม่ครบถ้วน

แนวคิดการจัดทำแผน

องค์การจําน้ำเสียมีการทบทวนเป้าหมาย แผนงานบูรณาการ ตามหลักเกณฑ์การประเมิน กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๕) พร้อมทั้ง นำนโยบายขององค์กรเป็นแนวทางปฏิบัติในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งยึดหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม

เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

อ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA๑๐๐๐ Stakeholder Engagement Standard (AA๑๐๐๐SES) และระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal :SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ (The Malcolm Baldrige National Quality Award ZMBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า แต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็น ที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความ โปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ ทางด้านเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจําน้ำเสีย

องค์การจําน้ำเสียให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การจําน้ำเสีย มาโดยตลอด ซึ่งจะเห็นได้จากการมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการน้ำเสียตามภารกิจหลัก ขององค์กร โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักนิติธรรม ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกัน คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากแหล่งน้ำที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม การมีจรรยาบรรณองค์กรเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีแนวปฏิบัติการพัฒนาสู่ความยั่งยืนองค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงหรือ ทางอ้อมหรือมีผลประโยชน์ใด ๆ จากการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น ลูกค้า พนักงาน ชุมชน หน่วยงานกำกับ ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ฯลฯ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังสูงในการที่จะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการดำเนินการในเรื่องที่มี

ผลกระทบ ดังนั้น องค์การจัดการน้ำเสีย จึงได้จัดทำ “นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจัดการน้ำเสีย” ขึ้น เพื่อให้องค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในระยะยาวพร้อมไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์

แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์การจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนจะคำนึงถึงการเคารพสิทธิ การรับฟังความคิดเห็น และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์การจัดการน้ำเสีย โดยมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การจัดการน้ำเสีย มีการกำหนดจำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้กำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันเพื่อกำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานได้ทันเวลา

๒. กลยุทธ์การสื่อสาร

การกำหนดแนวทางการสื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์ การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม สถานการณ์ ระยะเวลา และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสี่ยง ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

๓. การเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่นเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม ในการเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสม และต้องเป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลขององค์กร

๔. การมีส่วนร่วม

การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีช่องทางการสื่อสารในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยให้ความสำคัญรวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ การหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็น เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะคิด ฯลฯ รวมทั้งควรให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนการหารือจัดทำรายงานผลการหารือและแจ้งให้ผู้ที่เข้าหารือทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ ในขณะเดียวกันองค์การจําน้ำเสียจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหาหรืออุปสรรคกับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในอนาคต

๕. หน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานขององค์กร มีหน้าที่บริหารจัดการให้การดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจัดให้มีแผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการจําน้ำเสียที่เหมาะสม เช่น งบประมาณ ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งเสริมสร้างความรู้ ทักษะให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการรับข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม ประเมินผลนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีระบบออนไลน์ ในการสื่อสารระหว่างองค์การจําน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีการจัดทำช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์การจําน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยออกแบบให้เข้าถึงง่าย สามารถใช้งานได้ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้สามารถติดตาม แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจในองค์การจําน้ำเสีย

พนักงานทุกคนในองค์กร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะรายงานการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์กรอย่างทันท่วงที รวมถึงมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้ำ อย่างเป็นระบบ

นโยบายรัฐบาลด้านการบริหารจัดการน้ำเสียชุมชน

มติคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๓ เห็นชอบการกำหนดเขตพื้นที่จัดการน้ำเสียเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทยขององค์การจําน้ำเสีย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนภารกิจขององค์กรในการแก้ไขปัญหามลพิษทางน้ำของประเทศ ให้สามารถเข้าดำเนินการบริหารจัดการน้ำเสียให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

นโยบายกระทรวงมหาดไทยด้านการบริหารจัดการน้ำเสียชุมชน

๑) กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้การจัดการน้ำเสียชุมชนเป็นภารกิจสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล และได้มอบหมายให้องค์การจําน้ำเสียจัดทำแผนการดำเนินงานบริหารจัดการน้ำเสียชุมชนระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) และแผนบริหารจัดการน้ำเสียชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ๑๐๕ แห่ง เพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่มีคุณภาพน้ำเสื่อมโทรม ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของชุมชน และสุขอนามัยของประชาชน รวมทั้งการสร้างความร่วมมือให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนเรื่องการจัดการน้ำเสีย และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการลดน้ำเสียจากแหล่งกำเนิดก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะต่อไป

๒) กระทรวงมหาดไทยสนับสนุนให้มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างการประสานงานภูมิภาคการประสานนครหลวง และองค์การจําน้ำเสีย ที่มีภารกิจเกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการน้ำ ประกอบด้วยเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงมหาดไทย โดยองค์การจําน้ำเสียขอความร่วมมือการประสานนครหลวง และการประสานภูมิภาคในการดำเนินการศึกษาทบทวนแนวทางการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการประปาและน้ำเสีย โดยรวมถึงการรวมการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสียในบิลเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองนโยบายการบูรณาการการทำงานการบริหารจัดการทั้งน้ำประปาและน้ำเสียอย่างเป็นระบบ และเพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน

๓) กระทรวงมหาดไทยสนับสนุนให้มีการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public Private Partnership : PPP) ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินงานที่ภาครัฐให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการในการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและบริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพคุ้มค่ากับต้นทุนมากกว่าภาครัฐจะเป็นเจ้าของหรือดำเนินการโดยภาครัฐเอง ทั้งนี้ การร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน สามารถก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยโครงการจะได้รับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่จากภาคเอกชน รวมทั้งมีการประหยัดต้นทุนของโครงการ ขณะที่ภาคเอกชนเองจะได้มีช่องทางในการดำเนินธุรกิจได้มากขึ้น นอกจากนี้ภาคประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีประสิทธิภาพด้วยราคาที่เหมาะสม

๔) กระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย โดยคำนึงถึงการลดการปล่อยน้ำทิ้งจากแหล่งกำเนิดและการควบคุมคุณภาพน้ำทิ้งจากแหล่งกำเนิดให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ โดยได้กำหนดให้การจัดการน้ำเสียชุมชนเป็นภารกิจสำคัญตามนโยบายรัฐบาล (Agenda) มีเป้าหมายบำบัดน้ำเสียจากชุมชนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานน้ำทิ้งชุมชนก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ โดยกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือที่ มท ๐๘๒๐.๓/ว๑๔๙๙ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓ มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑) กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนในพื้นที่ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบการจัดการน้ำเสียว่ามีปัญหาน้ำเสียในพื้นที่หรือไม่ และมีแผนงานหรือการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร โดยให้ปรึกษาหรือทำข้อตกลงร่วมกับองค์การจําน้ำเสียในพื้นที่

๔.๒) กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนในพื้นที่ หากพบว่ามีปัญหาในการบริหารงานหรือเดินระบบ และไม่มีความพร้อมในด้านงบประมาณ บุคลากร หรือความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสานงานกับองค์การจําน้ำเสียเพื่อทำข้อตกลงร่วม ให้เข้ามาดำเนินการซ่อมแซม พร้อมทั้งบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียตามเงื่อนไขของข้อตกลงร่วมกัน

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทย ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การจําน้ำเสียในภาพรวม ดังนั้น องค์การจําน้ำเสียจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-๑๙ จัดทำประกาศองค์การจําน้ำเสีย เรื่องมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) รวมทั้งออกมาตรการให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work from Home) โดยได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ครอบคลุมทั้งการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ และสำนักงานจําน้ำเสียสาขา รวมทั้งคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สถานการณ์คุณภาพน้ำของประเทศไทย

จากข้อมูลการสำรวจคุณภาพน้ำของกรมควบคุมมลพิษปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ที่มา : รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๓) พบว่าคุณภาพน้ำ ๕๙ แม่น้ำสายหลัก และ ๖ แหล่งน้ำนิ่ง อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ร้อยละ ๒ เกณฑ์ดี ร้อยละ ๓๔ เกณฑ์พอใช้ ร้อยละ ๔๖ และเกณฑ์เสื่อมโทรม ร้อยละ ๑๘

น้ำเสียชุมชนในประเทศไทย

น้ำเสียในประเทศไทย สามารถแบ่งประเภทตามแหล่งกำเนิดได้ ๓ ประเภท คือ (๑) น้ำเสียชุมชน (๒) น้ำเสียอุตสาหกรรม และ (๓) น้ำเสียเกษตรกรรม ทั้งนี้ ปริมาณน้ำเสียชุมชนที่เกิดขึ้นทั่วประเทศมีประมาณ ๙.๕๐ ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน โดยมีปริมาณน้ำเสีย ๔.๖๐ ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๘ ของปริมาณน้ำเสียชุมชนที่เกิดขึ้นทั้งหมด ที่ผ่านการบำบัดโดยระบบบำบัดน้ำเสียที่ติดตั้งตามกฎหมายควบคุมอาคาร แหล่งรองรับน้ำสามารถฟื้นฟูตัวเองตามกระบวนการธรรมชาติและยังไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพแหล่งน้ำ และมีปริมาณน้ำเสีย ๓.๒๒ ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๔ จะถูกบำบัดโดยระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๐๕ แห่ง และยังคงเหลือปริมาณน้ำเสีย ๑.๖๘ ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน หรือคิดเป็น ร้อยละ ๑๘ ของปริมาณน้ำเสียชุมชนที่เกิดขึ้นทั้งหมด ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพน้ำของแหล่งน้ำต่างๆ

จากปัญหาน้ำเสียในพื้นที่ลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่างที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ในขณะที่อำนาจในการจําน้ำเสียยังกระจุกกระจายอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานรัฐหลายหน่วยงาน จึงเป็นเหตุผลในการจัดตั้งองค์การจําน้ำเสีย แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา องค์การจําน้ำเสียยังไม่มีโอกาสได้ดำเนินงานหลักตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และปัญหาการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียในบางพื้นที่

ระบบบำบัดน้ำเสียรวมของชุมชนในประเทศไทย

ในช่วง ๓๐ ปีที่ผ่านมา รัฐบาลลงทุนก่อสร้างระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสียรวมของชุมชนจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๖๓) เป็นเงินประมาณ ๘๐,๐๐๐ ล้านบาท จากระบบบำบัดน้ำเสียรวมทั้งหมด ณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๕ แห่ง รองรับปริมาณน้ำเสียได้ ๓.๒๒ ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน ดำเนินงานโดยกรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๙๗ แห่ง โดยมีองค์การจําน้ำเสียเข้าดำเนินงานบริหารจัดการ ๒๙ แห่ง จากทั้งหมด ๙๗ แห่ง

ระบบบำบัดน้ำเสียที่จัดสร้างแยกตามขนาด (ที่มา : นโยบายและพื้นที่เป้าหมายการจัดการน้ำเสียชุมชน (พ.ศ.๒๕๕๓ – ๒๕๕๔)) เป็นระบบบำบัดน้ำเสียขนาดใหญ่ (มากกว่า ๕๐,๐๐๐ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน) ๑๒ แห่ง ระบบบำบัดน้ำเสียขนาดกลาง (๑๐,๐๐๐ – ๕๐,๐๐๐ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน) ๔๗ แห่ง และระบบบำบัดน้ำเสียขนาดเล็ก (ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน) ๔๖ แห่ง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๕ เป็นระบบบ่อปรับเสถียร (Stabilization Pond; SP) รองลงมาร้อยละ ๑๙ เป็นคลองวนเวียน (Oxidation Ditch; OD) ร้อยละ ๑๘ เป็นระบบแอกทิเวตเต็ดสลัดจ์ (Activated Sludge; AS) ร้อยละ ๑๖ เป็นระบบสระเติมอากาศ (Aerated Lagoon; AL) ที่เหลือร้อยละ ๒ เป็นระบบบึงประดิษฐ์ (Constructed Wetland; CW) และระบบแผ่นหมุนชีวภาพ (Rotating Biological Contactor; RBC) รายละเอียด

ทั้งนี้ ปัจจุบันองค์การจํานวนน้ำเสียได้ดำเนินงานบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒๙ แห่ง จากทั้งหมด ๘๗ แห่ง ไม่นับรวมกรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ แห่ง และระบบบำบัดน้ำเสียคลองด่าน จ.สมุทรปราการ ๑ แห่ง โดยระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน ๒๙ แห่ง ที่บริหารจัดการโดยองค์การจํานวนน้ำเสียดำเนินงานอยู่มีความสามารถบำบัดน้ำเสียรวม เท่ากับ ๖๐๓,๐๐๐ ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

ตาราง จำนวนระบบบำบัดน้ำเสียรวมชุมชนแยกตามขนาด

ลำดับ	ขนาดของระบบบำบัดน้ำเสีย	จำนวน (แห่ง)
๑	ขนาดใหญ่ (มากกว่า ๕๐,๐๐๐ ลบ.ม.ต่อวัน)	๑๒
๒	ขนาดกลาง (๑๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ ลบ.ม.ต่อวัน)	๔๗
๓	ขนาดเล็ก (ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ ลบ.ม.ต่อวัน)	๔๖
๔	บึงประดิษฐ์ (Constructed Wetland ; CW)	๒
๕	แผ่นจานหมุนชีวภาพ (Rotating Biological Contactor ; RBC)	๑
รวม		๑๐๕

ตาราง จำนวนระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	รายการ	จำนวน (แห่ง)	ความสามารถ ในการบำบัดน้ำเสีย (ลบ.ม. ต่อวัน)	งบประมาณก่อสร้าง (ล้านบาท)
๑	กรุงเทพมหานคร (กทม.)	๘	๑,๑๑๒,๐๐๐	๒๔,๖๐๓
๒	คลองด่าน จ.สมุทรปราการ	๑	๕๒๕,๐๐๐	๒๒,๙๕๐
๓	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)	๖๗	๙๘๑,๐๐๐	๒๑,๑๗๙
๔	องค์การจัดการน้ำเสีย (อจน.)	๒๙	๖๐๓,๐๐๐	๑๑,๑๖๓
รวม		๑๐๕	๓,๒๒๑,๐๐๐	๗๙,๘๙๕

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Aanalysis)

องค์การจัดการน้ำเสียได้ดำเนินการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัจจัยภายในตามหลักการ ๗-S Model ของ McKinsey และใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกตามหลักการ PESTEL Analysis และ ๕ Forces Model ซึ่งสามารถสรุป ได้ดังนี้

สรุปประเด็นปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก สามารถสรุปประเด็นปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน ดังนี้

๑) ประเด็นจุดแข็ง (Strengths : S) ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

Strengths
S๑ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย
S๒ ได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจการของงานเดินระบบบำบัดน้ำเสียและก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย
S๓ มีช่องทางการให้บริการ การเข้าถึงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
S๔ ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยทุกระดับได้สนับสนุนการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) ประเด็นจุดอ่อน (Weakness : W) ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ดังนี้

Weakness	
W๑	ยังไม่มีส่วนงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง
W๒	มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
W๓	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสียยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุม

๓) ประเด็นโอกาส (Opportunities : O) ประกอบด้วย ๒ ประเด็น ดังนี้

Opportunities	
O๑	มติ ครม. กำหนดเขตพื้นที่จัดการน้ำเสียเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทย ทำให้มีการขยายฐานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทั่วประเทศ
O๒	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียมากขึ้น

๔) ประเด็นภัยคุกคาม (Threats : T) ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ดังนี้

Threats	
T๑	เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด โควิด ๑๙ ทำให้ การดำเนินกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เป็นไปตามแผน
T๒	ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสียยังไม่เพียงพอ
T๓	ประชาชนและชุมชนยังไม่มีความพร้อมในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการบำบัดน้ำเสีย

การจัดลำดับความสำคัญของ SWOT

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การจจัดการน้ำเสีย ทั้งที่เป็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ในทุกประเด็น แล้วนำมาให้คะแนนและน้ำหนักความสำคัญ สามารถสรุป SWOT ขององค์กรได้ดังนี้

๑) การจัดลำดับจุดแข็ง (Strengths: S)

ลำดับ	รหัส	จุดแข็ง (Strengths: S)
๑	S๔	ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยทุกระดับ ได้สนับสนุนการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	S๒	ได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจการของงานเดินระบบบำบัดน้ำเสีย และก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย
๓	S๑	เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย
๔	S๓	มีช่องทางการให้บริการ การเข้าถึงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) การจัดลำดับจุดอ่อน (Weakness: W)

ลำดับ	รหัส	จุดอ่อน (Weakness: W)
๑	W๓	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสียยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุม
๒	W๒	มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	W๑	ยังไม่มีส่วนงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง

๓) การจัดลำดับโอกาส (Opportunities: O)

ลำดับ	รหัส	โอกาส (Opportunities: O)
๑	O๑	มติ ครม. กำหนดเขตพื้นที่จัดการน้ำเสียเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทย ทำให้มีการขยายฐานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทั่วประเทศ
๒	O๒	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียมากขึ้น

๔) การจัดลำดับภัยคุกคาม (Threats: T)

ลำดับ	รหัส	ภัยคุกคาม (Threats: T)
๑	T๓	ประชาชนและชุมชนยังไม่มีความพร้อมในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการบำบัดน้ำเสีย
๒	T๒	ประชาชนและชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย
๓	T๑	เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด โควิด ๑๙ ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency: CC)

หลังจากได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอกให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรคแล้วก็จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ในการกำหนด สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency: CC) โดยอาศัยตัวแบบจัดทำยุทธศาสตร์ VRIO (Value – Rareness – Imitation – Organization) ในการวิเคราะห์

ตารางการวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กร

VRIO Framework	คุณค่าของทรัพยากรที่มีทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่ง	คู่แข่งไม่สามารถหาทรัพยากรเช่นเดียวกับองค์กรได้	คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนทรัพยากรขององค์กรได้	องค์กรสามารถนำทรัพยากรดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้
	V - Value	R - Rarity	I - Inimitable	O - Organized
สมรรถนะหลักในปัจจุบัน				
มีความสามารถในการบริหารจัดการน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	-	-	-
มีความสามารถทางการเงินที่สามารถนำไปสู่การดำเนินงานบริหารจัดการน้ำเสียชุมชน	✓	-	✓	-
การรายงานผล มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	✓	-	-	-
มีการสร้างและรักษาเครือข่ายในการบริหารจัดการน้ำเสียชุมชน	✓	✓	-	✓
มีการบริหารจัดการน้ำเสียชุมชนอย่างครบวงจร ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	✓

นอกจากนี้สามารถวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กรในปัจจุบันที่จำเป็น โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์สมรรถนะหลัก แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ภายใต้หัวข้อด้านการสร้างมูลค่ามีความซับซ้อน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่เกณฑ์การวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กรที่จำเป็น

หัวข้อ	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง
สร้างมูลค่า	สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรในกลุ่มลูกค้าปัจจุบันทั้งในปัจจุบันและอนาคต	สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรในกลุ่มลูกค้าใหม่ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต	สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรในกลุ่มลูกค้าใหม่ ตลาดใหม่ และอุตสาหกรรมใหม่ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงสามารถสร้าง Brand ให้เป็นที่ยอมรับและรู้จักในทุกกลุ่มลูกค้า
มีความซับซ้อน	คู่แข่งไม่มีทักษะความสามารถดังกล่าว หากมีการลอกเลียนแบบจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่า ๓ ปี	คู่แข่งไม่มีทักษะความสามารถดังกล่าว หากมีการลอกเลียนแบบจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่า ๕ ปี	คู่แข่งไม่มีทักษะความสามารถดังกล่าว หากมีการลอกเลียนแบบจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่า ๑๐ ปี

ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหลักขององค์การจ้การน้ำเสียในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงทั้ง ๒ หัวข้อ จากเกณฑ์การวิเคราะห์สมรรถนะหลักขององค์กรที่จำเป็น โดยเปรียบเทียบกับบริษัทเอกชนภายในประเทศที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสีย ซึ่งถือเป็นคู่แข่งขององค์การจ้การน้ำเสีย สามารถสรุปสมรรถนะหลักขององค์กรที่จำเป็น โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง

ผลสรุปสมรรถนะหลักขององค์กรที่จำเป็น

สมรรถนะหลักขององค์กร	สร้างมูลค่า	มีความซับซ้อน
มีการบริหารจัดการน้ำเสียชุมชนอย่างครบวงจร ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantages: SA)

SWOT ขององค์กร สามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ตารางความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ลำดับที่	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
SA	S๑ S๒ S๓ S๔ X O๑ O๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย ทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenges: SC)

SWOT ขององค์กร สามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ตารางความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

ลำดับที่	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
SC	<p style="text-align: center;">W๑ W๒ W๓ X T๑ T๒ T๓</p> <p>ยังไม่มีโครงสร้างและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง</p>

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)

องค์ประกอบ	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SA X SC X CC	<p>วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO):</p> <p>เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>

บทที่ ๓

แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบพื้นฐานและแนวทางปฏิบัติของระบบการกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์การขององค์การจัดการน้ำเสีย การให้ความสำคัญกับระบบการกำกับดูแลที่ดีและการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของการกำกับดูแลที่ดีขององค์การจัดการน้ำเสีย สามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ. ๒๕๖๖

SO เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๑

พัฒนาบริการและตอบสนองความต้องการ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๒

พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ เพิ่มขีดความสามารถใน
การให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่
ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ ๒.๑

พัฒนาเครือข่ายและการดำเนินการ
ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๑ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์

เพื่อพัฒนาการบริการโดยตอบสนองความ
ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิด
ประโยชน์สูงสุด

๑.๒ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์

๑. สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับ
ของ ผู้มีส่วน ได้ ส่วน เสีย
และประชาชนทั่วไป
๒. สร้างความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ
ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม

๒.๑ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์

๑. สร้างพันธมิตรในมิติเชิงสังคมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผ่านกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
๒. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแสดงความ
รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร
ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. ชุมชนและบุคลากรในองค์กรตระหนักถึง
ความสำคัญและมีความรู้ความเข้าใจในการ
แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ยุทธศาสตร์ ๑ : พัฒนาบริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนาการบริการโดยตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)		
- โครงการให้คำปรึกษาด้านการจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุด	๑ ต.ค.๖๕ - ก.ย.๖๖	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจและทำให้เชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น	องค์ความรู้เรื่องการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย	จำนวน ๒ แห่ง	๑๕๐,๐๐๐.-	ฟวศ.

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)		
- แผนงานบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อยกระดับการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑ ต.ค.๖๕ - ก.ย.๖๖	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจและทำให้เชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น	แผนความสัมพันธ์ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน ๑ แผน	-	กจร./ฟบจ.

ยุทธศาสตร์ ๒ : พัฒนาความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการน้ำเสียมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดูแลระบบบำบัดน้ำเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาเครือข่ายและการดำเนินการความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)		
๑. แผนการฝึกอบรมการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการน้ำเสียมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดูแลระบบบำบัดน้ำเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เม.ย.๖๖ - มิ.ย.๖๖	ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียเพิ่มมากขึ้น และผ่านเกณฑ์การทดสอบ	จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า ๕๐ คน	ร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ	๑๕๐,๐๐๐.-	สผอ./กปส.
๒. แผนการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสีย และสร้างจิตสำนึกให้ผู้นำชุมชน ประชาชนเยาวชน เกิดความตระหนักและใส่ใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น	ม.ค.๖๖ - เม.ย.๖๖	ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียในเบื้องต้น และเกิดความตระหนัก และมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมทางน้ำ	จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า ๕๐๐ คน	ร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับการเผยแพร่ความรู้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ	๑๕๐,๐๐๐.-	สผอ./กปส.

โครงการ/กิจกรรม : แผนการฝึกอบรมการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			ผู้รับผิดชอบหลัก : กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้อำนวยการ																
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการน้ำเสียมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดูแลระบบบำบัดน้ำเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ			ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของแผน (outcome) : ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียเพิ่มมากขึ้น																
ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผน : : ร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ			ระยะเวลาดำเนินการ : เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๖																
กิจกรรม/ขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ผลลัพธ์	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖											ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	ค่าใช้จ่าย (ล้านบาท)			
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				ก.ย.		
๑. ออกแบบหลักสูตรและรูปแบบการจัดอบรม ๒. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย/ส่งหนังสือเชิญไปยังกลุ่มเป้าหมาย ๓. ดำเนินการฝึกอบรมการจัดการน้ำเสียให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ๔. นำผลการประเมินมาปรับปรุงหลักสูตร และรูปแบบการอบรมในอนาคต	๑๐๐	ร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ															กปส.	ฟวศ.	๐.๑๕๐๐

โครงการ/กิจกรรม : แผนการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียให้กับกลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบหลัก : กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้อำนวยการ
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ประชาชนรับรู้และเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการน้ำเสีย โดยมี อจน.เป็นองค์กรที่จะสนับสนุนการดำเนินการจัดการน้ำเสียในครัวเรือน	ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของแผน (outcome) : ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียในเบื้องต้น และเกิดความตระหนักมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมทางน้ำ
ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผน : : ร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับการเผยแพร่ความรู้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม - เมษายน ๒๕๖๖

กิจกรรม/ขั้นตอน	น้ำหนัก (%)	ผลลัพธ์	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖												ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	ค่าใช้จ่าย (ล้านบาท)
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๑.กำหนดพื้นที่เป้าหมาย และกลุ่มเป้าหมาย เช่น สถานศึกษา ผู้นำชุมชน ลูกบ้าน ๒.จัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรี และสถานศึกษา ในพื้นที่ที่จะดำเนินการจัดอบรม ๓.ดำเนินการจัดอบรมตามเวลาที่กำหนด	๑๐๐	ร้อยละของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานการทดสอบ												กปส.	ผจส.๑ และ ผจส.๒	๐.๑๕๐๐	

SIPOC Model

กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SCM in Process)

ผลผลิต : แผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SCM in Process)

ผลลัพธ์ : จัดทำ/ทบทวนแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SCM in Process)

เพื่อเสนอคณะกรรมการ คณะกรรมการองค์การจําน้ำเสีย พิจารณา/รับทราบก่อน
เริ่มปีบัญชี

ตัวชี้วัด : ดำเนินการได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์ประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานและ
การจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าองค์การจําน้ำเสีย
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๕

Supplier	Input	Process	Output	Customer	Time
- คณะทำงานตามคำสั่ง อจน. ที่ ๑/๒๕๖๕ - ฝ่าย กองหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enabler ของรัฐวิสาหกิจ - แผนวิสาหกิจองค์การจําน้ำเสีย พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ - ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจําน้ำเสีย	รับฟังความเห็นข้อเสนอแนะและระดมความคิดเห็นจากผู้บริหาร/คณะทำงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด	ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ในการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง	พฤษภาคม
	ข้อมูลทั่วไปขององค์การจําน้ำเสีย วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร	จัดทำร่างยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณารายละเอียดของร่างยุทธศาสตร์	(ร่าง) แผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. ๒๕xx	ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง	กรกฎาคม
	(ร่าง) แผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. ๒๕xx	นำเสนอคณะผู้บริหาร คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมพิจารณาแผนระยะยาวและระยะสั้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการ อจน. เพื่อทราบ	แผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. ๒๕xx	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สิงหาคม

