

Stakeholder Management



คู่มือการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Management Manual

คำนำ

คู่มือการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM) เล่มนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) โดยในส่วนของเนื้อหาทั้งหมด นั้น จะแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ จะกล่าวถึง ความเป็นมา วัตถุประสงค์ นโยบาย แนวทางการปฏิบัติ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ในส่วนที่ ๒ จะเป็นเรื่อง กระบวนการดำเนินงาน ซึ่งจะกล่าวถึง กระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผังขั้นตอนตามแบบ SIPOC Model ของกระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM)

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากคู่มือเล่มนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

องค์การจัดการน้ำเสีย
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
บทที่ ๑ ความเป็นมา	๓
๑.๑ ความเป็นมา	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๓
๑.๓ นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การจัดการน้ำเสีย	๓
๑.๔ แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔
๑.๕ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	๕
บทที่ ๒ กระบวนการดำเนินงาน	๖
๒.๑ กระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM)	๖
๒.๒ พังชั้นตอนตามแบบ SIPOC Model ของกระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM)	๙

บทที่ ๑

ความเป็นมา

๑.๑ ความเป็นมา

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) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า แต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ ทางด้านเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้อัตลักษณ์สากลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และแนวทางการจัดการและตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การการน้ำเสีย ในระดับองค์กร ตลอดจนการประเมินความเพียงพอของมาตรการการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดมาตรการเพิ่มเติม เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การการน้ำเสีย และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม

๑.๓ นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การการน้ำเสีย

องค์การการน้ำเสียให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการน้ำเสียมาโดยตลอด ซึ่งจะเห็นได้จากการมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการน้ำเสียตามภารกิจหลักขององค์กร โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักนิติธรรม ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกัน คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากแหล่งน้ำที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม การมีจรรยาบรรณองค์กรเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีแนวปฏิบัติการพัฒนาสู่ความยั่งยืนองค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีผลประโยชน์ใดๆ จากการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น ลูกค้า พนักงาน ชุมชน หน่วยงานกำกับผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ฯลฯ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังสูงในการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบ ดังนั้น องค์การการน้ำเสีย จึงได้จัดทำ “นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การการน้ำเสีย” ขึ้น เพื่อให้องค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในระยะยาว พร้อมไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร

๑.๔ แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์การจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จะคำนึงถึงการเคารพสิทธิ การรับฟังความคิดเห็น และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์การจัดการน้ำเสีย โดยมีหลักการสร้างความสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การจัดการน้ำเสีย มีการกำหนดจำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้กำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันเพื่อกำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน ปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานได้ตามทันเวลา

๒. กลยุทธ์การสื่อสาร

การกำหนดแนวทางการสื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์ การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม สถานการณ์ระยะเวลา และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสี่ยง ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

๓. การเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตามในการเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสม และต้องเป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลขององค์กร

๔. การมีส่วนร่วม

การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีช่องทางการสื่อสารในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ขอร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ การหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็น เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ ฯลฯ รวมทั้งควรให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนการหารือจัดทำรายงานผลการหารือ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ ในขณะเดียวกันองค์การจัดการน้ำเสียจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหาหรืออุปสรรคกับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต

๕. หน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานขององค์กร มีหน้าที่บริหารจัดการให้การดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจัดให้มีแผนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น งบประมาณ ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งเสริมสร้าง

ความรู้ ทักษะให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการรับข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม ประเมินผลนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีระบบออนไลน์ ในการสื่อสารระหว่างองค์การกับการจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีการจัดทำช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์การกับการจัดการน้ำเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยออกแบบให้เข้าถึงง่าย สามารถใช้งานได้ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้สามารถติดตาม แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจในองค์การการจัดการน้ำเสีย

พนักงานทุกคนในองค์กร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะรายงานการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์กรอย่างทันท่วงที รวมถึงมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถูกค่า อย่างเป็นระบบ

๑.๕ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องในการร่วมดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การการจัดการน้ำเสีย ควรประกอบไปด้วยผู้ที่มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ผู้ดูแลรับผิดชอบ

หน่วยงานหลักที่มีความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ฝ่ายจัดการน้ำเสีย ๑,๒ ฝ่ายบริหารการจัดการน้ำเสียได้ สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขาทุกสาขา ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกำหนดขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการระบุประเด็นสำคัญในการทำรายงานติดตามผลการสร้างความสัมพันธ์ฯ
- มีความรับผิดชอบในการริเริ่มกระบวนการระบุ วิเคราะห์ และจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระบวนการดังกล่าว ต้องพิจารณาจากความคิดเห็นของส่วนต่างๆ ในองค์การการจัดการน้ำเสีย ซึ่งดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างกัน และมีความสัมพันธ์อิทธิพล และความสนใจต่อองค์การการจัดการน้ำเสีย ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นปัจจัยกำหนดแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้รับผิดชอบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรติดตามการดำเนินงานตามข้อตกลงที่ได้จากการมีส่วนร่วมนั้นด้วย

๒.๒ ผู้ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การการจัดการน้ำเสีย

หน่วยงานซึ่งดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การการจัดการน้ำเสีย ควรเป็นเจ้าของในประเด็นที่เป็นข้อกังวล หรือเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ฯ ซึ่งอาจหมายรวมถึงส่วนสื่อสารกับองค์การการจัดการน้ำเสีย โดยหน้าที่ของผู้ดำเนินการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

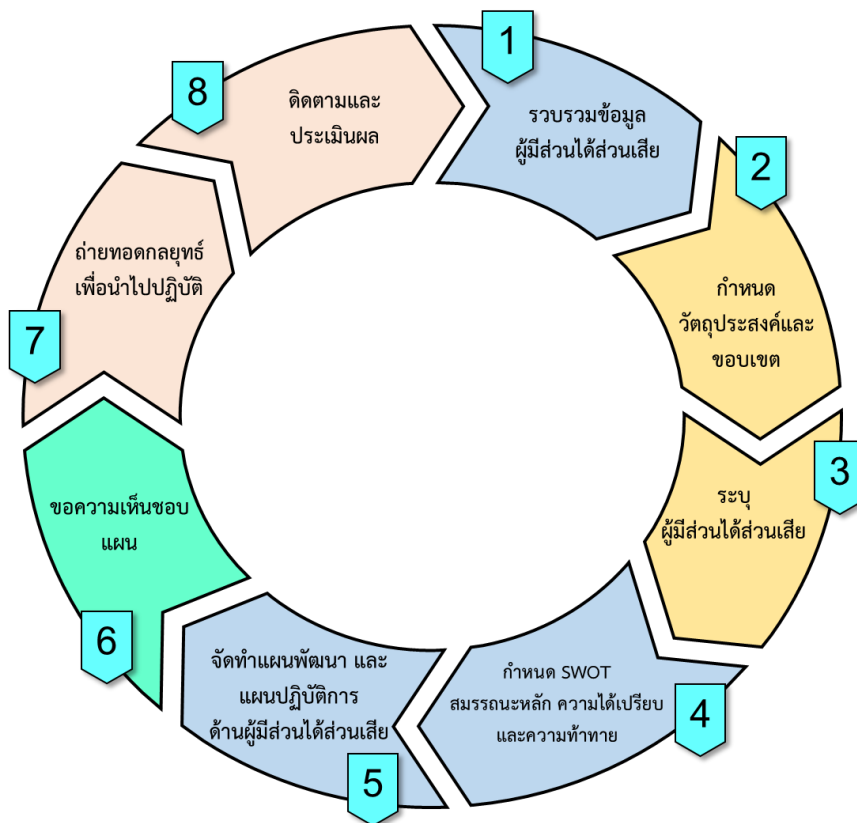
- เข้ามีส่วนในการระบุ วิเคราะห์ และจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ดำเนินกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ดำเนินการทำแผนปฏิบัติการอันเป็นข้อตกลงจากกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปฏิบัติตามแผนงาน

บทที่ ๒

กระบวนการดำเนินงาน

๒.๑ กระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM)

องค์การจัดการน้ำเสียมีการกำหนดการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM) โดยมีรายละเอียดดังนี้



กระบวนการที่ ๑ รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศ ๑๔ ข้อมูล (ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ)

- ๑) รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- ๒) รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- ๓) ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- ๔) ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กรและต่อสายงาน/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 กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ในระดับองค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีที่มาที่ไป โดยวิเคราะห์จากทั้งภาพระดับยุทธศาสตร์ที่มีการบูรณาการกับภาพระดับสายงาน/ฝ่าย

กระบวนการที่ ๓ ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนด Stakeholder ขององค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีที่มาที่ไป โดยวิเคราะห์จาก Stakeholder ของทุกสายงาน/ฝ่าย ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ระบุ Stakeholders แต่ละสายงาน/ฝ่าย โดยวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย วิเคราะห์และจัดอันดับ Stakeholder ขององค์กรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder

กระบวนการที่ ๔ กำหนด SWOT สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

กำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder เพื่อนำไปกำหนดสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ขององค์กร

กระบวนการที่ ๕ จัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จัดทำแผนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยนำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SWOT สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ มากำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) (ฉบับทบทวน) และแผนปฏิบัติการประจำปี มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการและกระบวนการทำงานใหม่ๆ ยกระดับและทันต่อสถานการณ์ รวมถึงส่วนงานเกิดการยอมรับและนำสู่การปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการนี้เป็นกระบวนการสำคัญในการมีส่วนร่วมของทุกส่วนงาน ในการกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนงาน ผู้รับผิดชอบชัดเจน ผลลัพธ์ในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจน

กระบวนการที่ ๖ ขอความเห็นชอบแผน

แผนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

กระบวนการ ๗ ถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ (Action Plan Deployment) เป็นการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับแผนงาน/โครงการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บันทึกลสื่อสาร การประชุม การอบรม รวมถึงการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์รูปแบบต่างๆ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการที่ ๘ ติดตามและประเมินผล

กระบวนการติดตามแผนปฏิบัติการและปรับเปลี่ยนแผนงาน (Monitoring Revire) เป็นการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยมีการรายงานคณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสียเป็นรายไตรมาส อีกทั้งเพื่อให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการอันเป็นการขับเคลื่อนแผนงานให้บรรลุสู่ความสำเร็จ โดยติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพการดำเนินงานตามแผนอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ หากมีโครงการที่ดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนด เพื่อให้มีการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อเนื่อง รวมทั้งทบทวนปรับปรุง พร้อมจัดทำแนวทาง มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.2 ผังขั้นตอนตามแบบ SIPOC Model ของกระบวนการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM)

ในการออกแบบกระบวนการ/แนวทางด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management : SM) ขององค์การจัดการน้ำเสีย ได้เลือกแนวทางการออกแบบกระบวนการ โดยใช้เครื่องมือกระบวนการดำเนินงานรูปของแผนภาพแสดงขั้นตอนตามแบบ SIPOC Model ซึ่งย่อมาจาก S : Supplier (ผู้สนับสนุนปัจจัยนำเข้า), I : Input (ปัจจัยนำเข้า), P : Process (กระบวนการ), O : Output (ปัจจัยนำออกหรือผลผลิตกระบวนการ) และ C : Customer (ผู้รับบริการ) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. การสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการออกแบบกระบวนการ/แนวทาง
๒. กำหนดขั้นตอนของกระบวนการ (Process) /แนวทาง และเชื่อมโยงระหว่างแต่ละขั้นตอน
๓. วิเคราะห์ผู้สนับสนุนปัจจัยนำเข้า (Supplier) ปัจจัยนำเข้า (Input) สิ่งที่จะได้รับ (Output) และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer) รวมถึงข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด รวมทั้งระยะเวลาของแต่ละขั้นตอน

โดยสามารถแสดงรายละเอียดตามแผนผังขั้นตอน SIPOC Model ได้ดังนี้

กระบวนการ/แนวทาง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม)	
กระบวนการ : การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการดำเนินงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความครบถ้วนตามกระบวนการผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	1. รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ธ.ค. - พ.ค.	ข้อมูลปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผน	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	2. กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - พ.ค.	วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	3. ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญ	มี.ค. - พ.ค.	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปข้อมูลปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผน	4. กำหนด SWOT สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	มี.ค. - มิ.ย.	SWOT สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง SWOT สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	5. จัดทำแผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย	พ.ค. - ก.ค.	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
คณะทำงานฯ (SCM)	ร่างแผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6. ขอความเห็นชอบแผน ต่อผู้บริหาร คณะอนุกรรมการฯ คณะกรรมการ อจน. ตามลำดับ	ส.ค. - ก.ย.	แผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กร	- ทุกหน่วยงานภายในองค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
คณะทำงานฯ (SCM)	แผนพัฒนาด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กร	7. เผยแพร่ และถ่ายทอดกลยุทธ์ เพื่อนำไปปฏิบัติ	ส.ค. - ก.ย.	รายละเอียดสำคัญของแผน รูปแบบการถ่ายทอด และผลการถ่ายทอด/เผยแพร่	- ทุกหน่วยงานภายในองค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	8. ติดตามและประเมินผล	รายไตรมาส	สรุปผลการประเมินประสิทธิผล	- ผู้บริหาร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผล	9. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/แนวทาง การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
กระบวนการ : กระบวนการการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การให้น้ำเสีย
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	1. จัดประชุม เพื่อร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - พ.ค.	สรุปผลที่ได้จากการประชุม	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	2. กำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - พ.ค.	วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตการบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	4. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/แนวทาง การวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

กระบวนการ : กระบวนการการวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการให้น้ำเสีย
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	1. จัดทำแบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	มี.ค. - เม.ย.	สรุปผลที่ได้จากการสำรวจฯ	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง) รวมถึงข้อมูลจากแบบสำรวจฯ	2. จัดประชุม เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	มี.ค. - พ.ค.	สรุปผลที่ได้จากการประชุม	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง) รวมถึงข้อมูลจากแบบสำรวจฯ	3. ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรของทุกสายงาน/ฝ่าย โดยวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร	มี.ค. - พ.ค.	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ของทุกสายงาน/ฝ่าย ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กร ของทุกสายงาน/ฝ่าย ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร	4. จัดประชุมเพื่อร่วมกันวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เม.ย. - พ.ค.	ข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กร ของทุกสายงาน/ฝ่าย ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญ	5. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	6. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

๑. รวบรวมข้อมูลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ของทุกสายงาน/ฝ่าย โดยวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร

๒. จัดประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดระดับ อิทธิพล และระดับผลกระทบ สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ระดับของอิทธิพล	คำอธิบาย
๔	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้องและข้อกังวล ซึ่งต้องดำเนินการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
๓	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้องและข้อกังวล ซึ่งต้องดำเนินการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
๒	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนสำคัญน้อยในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้องและข้อกังวล ซึ่งต้องดำเนินการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
๑	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้องและข้อกังวล

ระดับผลกระทบ	คำอธิบาย
๔	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ และความเสียหายต่อองค์กร
๓	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ และความเสียหายต่อองค์กร
๒	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลกระทบเฉพาะเหตุการณ์และเฉพาะจุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อม
๑	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ และความเสียหายต่อองค์กร

๓. ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

๔. สรุปข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในแต่ละสายงาน/ฝ่าย และนำมาสรุปเป็นแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ/แนวทาง การระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร	
กระบวนการ : กระบวนการการระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการดำเนินงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	1. จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	มี.ค. - เม.ย.	สรุปผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น และความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งรวมถึงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กรของทุกสายงาน/ฝ่าย	2. จัดประชุม เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกสายงาน/ฝ่าย โดยสามารถแยกเป็นแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - พ.ค.	สรุปผลที่ได้จากการประชุม	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งรวมถึงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กรของทุกสายงาน/ฝ่าย	3. ระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกสายงาน/ฝ่าย ขององค์กร	มี.ค. - พ.ค.	ข้อมูลประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกสายงาน/ฝ่าย ขององค์กร	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกสายงาน/ฝ่าย ขององค์กร	4. จัดประชุมเพื่อร่วมกันวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เม.ย. - พ.ค.	ข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกสายงาน/ฝ่าย ขององค์กร พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญ	5. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	6. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

๑. รวบรวมข้อมูลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกสายงาน/ฝ่าย โดยวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร

๒. จัดประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดระดับ อิทธิพล และระดับผลกระทบ สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ระดับของอิทธิพล	คำอธิบาย
๔	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนสำคัญ อย่างมากในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้องและข้อกังวล ซึ่งต้องดำเนินการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
๓	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนสำคัญ ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้อง และข้อกังวล ซึ่งต้องดำเนินการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
๒	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนสำคัญ น้อยในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้องและข้อกังวล ซึ่งต้องดำเนินการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
๑	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีส่วนสำคัญ ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ติดตามการดำเนินงานองค์กร ข้อเรียกร้อง และข้อกังวล

ระดับผลกระทบ	คำอธิบาย
๔	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลกระทบ อย่างมากต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ และความเสียหายต่อองค์กร
๓	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลกระทบ ต่อ การดำเนินงาน ภาพลักษณ์ และความเสียหายต่อองค์กร
๒	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลกระทบ เฉพาะเหตุการณ์และเฉพาะจุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงและทางอ้อม
๑	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ส่งผลกระทบ ต่อการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ และความเสียหายต่อองค์กร

๓. ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยกำหนดให้การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสัมพันธ์แปรผันตรงกับการจัดลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. สรุปข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียขององค์กรในแต่ละสายงาน/ฝ่าย และนำมาสรุปเป็นแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการ/แนวทาง การกำหนดระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
กระบวนการ : กระบวนการกำหนดระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของการจัดการน้ำเสีย
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการกำหนดระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการกำหนดระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	1. จัดประชุม เพื่อร่วมกันกำหนดระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - พ.ค.	สรุปผลที่ได้จากการประชุม	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร (ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง)	2. กำหนดระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย และทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - พ.ค.	ข้อมูลระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย และทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลระดับที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย และทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	4. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในเชิงปริมาณ ถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์ในการกำหนดระดับที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

๑. รวบรวมข้อมูลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ของทุกสายงาน/ฝ่าย โดยวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ขององค์กร

๒. จัดประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์กำหนดระดับที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดระดับที่คาดหวัง และระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ระดับที่คาดหวัง/ ระดับความสัมพันธ์	ระดับ
๕	มากที่สุด
๔	มาก
๓	ปานกลาง
๒	น้อย
๑	น้อยที่สุด

หมายเหตุ: ความคาดหวัง คือ ระดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีความคาดหวังต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ คือ ระดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างใกล้ชิด

๓. ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ร่วมกันกำหนดระดับที่คาดหวัง และระดับความสัมพันธ์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

กระบวนการ/แนวทาง การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพรวม)	
กระบวนการ : การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการดำเนินงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แผนยาว)	1. จัดส่งแบบฟอร์มรายละเอียดโครงการให้ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำแผนงาน/โครงการ	ก.ค. - ส.ค.	(ร่าง) ข้อมูลพื้นฐานของแผนงาน/โครงการ	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(ร่าง) ข้อมูลพื้นฐานของแผนงาน/โครงการ	2. จัดประชุม เพื่อวิเคราะห์และสรุปข้อมูลสำคัญของแผนงาน/โครงการต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ก.ค. - ส.ค.	ข้อมูลแผนงาน/โครงการ	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ข้อมูลแผนงาน/โครงการ - ข้อมูลความเสี่ยงของแผนงาน/โครงการ - ข้อมูลทรัพยากรบุคคล	3. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก.ค. - ส.ค.	(ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
คณะทำงานฯ (SCM)	ร่างแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4. ขอความเห็นชอบแผน ต่อผู้บริหาร คณะอนุกรรมการฯ คณะกรรมการ อจน. ตามลำดับ	ส.ค. - ก.ย.	แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	- ทุกหน่วยงานภายในองค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
คณะทำงานฯ (SCM)	แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กร	5. เผยแพร่ และถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติ	ส.ค. - ก.ย.	รายละเอียดสำคัญของแผน รูปแบบการถ่ายทอด และผลการถ่ายทอด/เผยแพร่	- ทุกหน่วยงานภายในองค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	8. ติดตามและประเมินผล	รายไตรมาส	สรุปผลการประเมินประสิทธิผล	- ผู้บริหาร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผล	9. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/แนวทาง การระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
กระบวนการ : กระบวนการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการดำเนินงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบฟอร์มข้อมูลพื้นฐานของแผนงาน/โครงการ	1. จัดส่งแบบฟอร์มรายละเอียดโครงการ ซึ่งต้องระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำแผนงาน/โครงการ	ก.ค. - ส.ค.	(ร่าง) ข้อมูลพื้นฐานของแผนงาน/โครงการ	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(ร่าง) ข้อมูลพื้นฐานของแผนงาน/โครงการ	2. ระบุประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงสาเหตุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยง ในแผนงาน/โครงการ	ก.ค. - ส.ค.	ข้อมูลแผนงาน/โครงการที่มีการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลแผนงาน/โครงการที่มีการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	4. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/แนวทาง การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ

กระบวนการ : กระบวนการการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการดำเนินงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ มีความครบถ้วนตามกระบวนการผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ผ่านความเห็นชอบ	1. จัดส่งแบบฟอร์มการติดตามความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการให้ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ	ทุกไตรมาส	ข้อมูลความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการ	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการ	2. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยครอบคลุมทุกแผนงาน/โครงการ	ทุกไตรมาส	รายงานความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการ	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายงานความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการ	3. เสนอคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ทุกไตรมาส	มติที่ประชุมของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และผู้บริหาร	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายงานความก้าวหน้าของแผนงาน/โครงการ ที่ได้รับความเห็นชอบ	4. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	5. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/แนวทาง การรายงานผลการดำเนินงาน

กระบวนการ : กระบวนการการรายงานผลการดำเนินงาน	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การจากรายงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการรายงานผลการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการรายงานผลการดำเนินงาน มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับความเห็นชอบ	1. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสาธารณชน เช่น การรายงานในเว็บไซต์ เป็นต้น	ทุกไตรมาส	การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสาธารณชน	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสาธารณชน	2. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	3. เรียนรู้และปรับปรุง	ปรับปรุงในเชิงประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุง	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/แนวทาง การเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทุกกระบวนการตามเกณฑ์ย่อย	
กระบวนการ : กระบวนการการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทุกกระบวนการตามเกณฑ์ย่อย	หน่วยงาน : คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์การการดำเนินงาน
ข้อกำหนดของกระบวนการ : องค์กรมีกระบวนการการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทุกกระบวนการตามเกณฑ์ย่อย	ตัวชี้วัดประสิทธิผล : - กระบวนการการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทุกกระบวนการตามเกณฑ์ย่อย มีความครบถ้วนตามกระบวนการ ผลผลิต และดำเนินการแล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

SIPOC Model

Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ศึกษาและเรียนรู้หลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ธ.ค. - เม.ย.	แผนการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มี.ค. - ก.ย.	ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/แนวทาง	ก.ย.	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร - คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ	4. เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการ	ปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการ	คณะทำงานฯ (SCM) และพนักงานที่เกี่ยวข้อง



องค์การจัดการน้ำเสีย
WASTEWATER MANAGEMENT
AUTHORITY

องค์การจัดการน้ำเสีย

กระทรวงมหาดไทย

เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจ้วน ๑ ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐-๒๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๓-๘๕๗๗

E-Mail: saraban@wma.or.th

www.wma.or.th