

การวิเคราะห์กระบวนการจัดทำ Stakeholder Profile ของ กปน. ได้นำ As-is and To-Be Process มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แต่ละกระบวนการย่อยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำกระบวนการย่อยมาเขียนในรูปแบบผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละกระบวนการ โดยได้พิจารณากระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด จำนวน 3 กระบวนการย่อย และได้วิเคราะห์แล้วว่าควรพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น จำนวน 1 กระบวนการย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการจัดทำ Stakeholder Profile ของ กปน.

ปัจจัยนำเข้า	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - หลักเกณฑ์ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ด้านที่ 4.1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1. ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล (Stakeholder Profile) ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2. ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">3. หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ นำผลการทบทวนไปปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน</div>	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล (Stakeholder Profile) - ระบบมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งาน - ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายเป็นปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผรส., ผพท. - ผพท. - ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. 	ต.ค. - ก.ย. ปีงบประมาณปัจจุบัน

1. กระบวนการจัดทำ Stakeholder Profile ของ กปน.

การจัดทำ Stakeholder Profile ที่มีข้อมูลครบทุก Stakeholder ขององค์กร และนำไปจัดเก็บในระบบดิจิทัล ได้เริ่มจากการนำเครื่องมือ 5W1H มาวิเคราะห์เพื่อนำคำตอบที่ได้ไปหาสาเหตุของปัญหา และแนวทางการแก้ไข ดังนี้

1. **คำถาม Who:** ใครจะเป็นคนใช้ระบบ MWA-SIMS?

คำตอบ : หน่วยงานระดับฝ่าย

2. **คำถาม What:** คุณลักษณะใดที่จำเป็นสำหรับระบบ MWA-SIMS เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้?

คำตอบ : ข้อมูลพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์อันดีที่จะนำไปสู่การดำเนินงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบของข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่เกณฑ์ SE-AM กำหนด ซึ่ง กปน. ยังขาดศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างเป็นระบบ

3. **คำถาม When:** ระบบ MWA-SIMS สามารถใช้งานได้เมื่อใด?

คำตอบ : ฝพท. และ ฝรส. ร่วมกันพัฒนาระบบ MWA-SIMS อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถเริ่มพัฒนาระบบได้ในปีงบประมาณ 2564 ด้วยการนำข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile มาจัดเก็บในรูปแบบ Digital และมีการกำกับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานระดับฝ่าย เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการในโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้ตลอดทั้งปี

4. **คำถาม Where:** ระบบ MWA-SIMS จะใช้ที่ไหน?

คำตอบ : ผ่านระบบ Intranet และ Extranet ของ กปน.

5. **คำถาม Why:** เหตุใดระบบ MWA-SIMS นี้จึงจำเป็น?

คำตอบ : ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำ Stakeholder Profile โดยการรวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มขององค์กร และนำมาจัดเก็บในระบบดิจิทัล เพื่อประกอบการวางแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดและการขาดศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างเป็นระบบ จึงได้ขอให้ ฝพท. จัดทำ “ระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS)” ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลที่มีองค์ประกอบของข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ตามที่เกณฑ์ SE-AM กำหนด รวมทั้งมีการจำกัดสิทธิการใช้และการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละหน่วยงานด้วย ทั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานระดับฝ่ายให้รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน นำมาจัดเก็บในระบบฯ เพื่อนำมาประกอบการวางแผนจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนปฏิบัติการ

ประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อองค์กรในระบบฯ อย่างสม่ำเสมอทุกปี

6. **คำถาม How:** ระบบ MWA-SIMS จะพัฒนาและทดสอบอย่างไร?

คำตอบ : กำหนดให้มีการพัฒนาระบบเป็นระยะ (phase) โดยเปิดระบบให้หน่วยงานระดับฝ่ายใช้งานได้ตลอดปีงบประมาณ และนำประเด็นที่ กปน. ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์จาก Feedback Report ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และหน่วยงานผู้ใช้ระบบมาปรับปรุงระบบในระยะต่อไป

● **การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process**

As-Is Process (ปี 2564-2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล	<p>ตัวชี้วัด : สามารถทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile</p> <p>เป้าหมาย (Output) : ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>(Outcome) : รูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile ตรงตามเกณฑ์ การประเมิน ผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)</p>	- ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล (Stakeholder Profile) ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยได้จัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) และมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลในประเด็นหลักที่ยังดำเนินการไม่ได้สมบูรณ์ ตามที่ เกณฑ์ การประเมิน ผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ (SE-AM) กำหนดอย่างต่อเนื่อง	เกณฑ์ SE-AM ด้านที่ 4.1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ 2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้จัดทำ Stakeholder Profile ที่มีคุณภาพครบถ้วนและมีทุก Stakeholder อยู่ในระบบดิจิทัล และหัวข้อ 3.1.2 การกำหนดระดับ และ รูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้รัฐวิสาหกิจ กำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์เพื่อตอบสนองระดับที่ คาดหวังครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย และทุก Stakeholder ประกอบกับรายงานสรุปประเด็นคำถาม – คำตอบของรัฐวิสาหกิจ เพื่อการชี้แจงประเด็นจากการประเมินผลด้าน Core Business Enablers (Feedback Day) การประปานครหลวง ประจำปีบัญชี 2565 แจ้งว่า	ปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) ให้สอดคล้องตามที่เกณฑ์ กำหนด เช่น เปลี่ยน "ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" เป็น "ระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและวิธีการสร้างความสัมพันธ์ในปัจจุบัน" และขอเพิ่มช่องให้เลือกระดับความสัมพันธ์ 3 ช่อง คือ Low Medium High , เพิ่มช่อง "ประเด็นทางวัฒนธรรมที่ต้องพิจารณา" (เช่น ศาสนา ธรรมเนียมปฏิบัติ ฯลฯ)	<p>ตัวชี้วัด : สามารถทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile</p> <p>เป้าหมาย (Output) : ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>(Outcome) : รูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile ตรงตามเกณฑ์ การประเมิน ผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)</p>	- ระบบฐานข้อมูล (Stakeholder Profile) มีการปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) ให้ครบถ้วนในประเด็นหลักที่ยังดำเนินการไม่ได้สมบูรณ์ ตามที่ เกณฑ์ การประเมิน ผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ (SE-AM) กำหนด

			ทุก Stakeholder ควรจะต้องมีการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนตามองค์ประกอบของ Stakeholder profile ตามที่เกณฑ์ระบุไว้			
2. ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน	<p>ตัวชี้วัด : ประสิทธิภาพของระบบมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน</p> <p>เป้าหมาย (Output) : ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>(Outcome) : ระบบมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน</p>	<p>ฝพท. ปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) ให้สอดคล้องตามที่เกณฑ์กำหนด เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมต่อการใช้งานยิ่งขึ้น โดยสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>- ผลการประเมินการดำเนินงานของ กปน. ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่า “กปน. ควรมีการทบทวนเพื่อจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านแผนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล”</p> <p>- การรายงานผลการดำเนินงานในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางธุรกิจ (CPM) มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และการทำงานไม่สะดวก</p>	<p>มีการปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เมนูหัวข้อ “บันทึกแผนการสร้างความสัมพันธ์” ข้อที่ 2 จัดการประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอเพิ่มในส่วนของการกรอกข้อมูล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ฯลฯ 2. เมนูหัวข้อ “บันทึกแผนการสร้างความสัมพันธ์” ข้อที่ 3 รายงาน ขอเพิ่มการรายงานหัวข้อ ข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย 3. ขอเพิ่มเมนูในส่วนของการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ โดยจะเปิดระบบให้หน่วยงานระดับฝ่ายรายงานเป็นรายไตรมาส ในปีงบประมาณ 2567 	<p>ตัวชี้วัด : ประสิทธิภาพของระบบมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน</p> <p>เป้าหมาย (Output) : ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบไม่น้อยกว่า 4.00</p> <p>(Outcome) : ระบบมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน</p>	<p>- หน่วยงานระดับฝ่ายสามารถรายงานผลการดำเนินงานในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. : MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS) ซึ่งมีการใช้งานที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าไปบันทึกข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานระดับฝ่ายสามารถรายงานผลได้ง่าย และรวดเร็ว</p> <p>- สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ปีงบประมาณ 2567 ได้คะแนน 4.24 จากคะแนนเต็ม 5</p>
3. หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการทบทวนไปปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน	<p>ตัวชี้วัด : มีการทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบข้อมูล Stakeholder Profile</p> <p>เป้าหมาย (Output) : ภายในปีงบประมาณ</p> <p>(Outcome) :</p>	<p>หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการทบทวนไปปรับปรุงข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ให้เป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 100</p>	<p>- เดิมใช้บันทึกเรียนเป็นการสื่อสารให้หน่วยงานระดับฝ่ายนำผลการทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว และมีข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย ทำให้หน่วยงานระดับฝ่ายมีการโทรสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก</p>	<p>- เชิญหน่วยงานระดับฝ่ายประชุมซักซ้อมวิธีการกรอกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ผ่านระบบ Google Meet</p> <p>- เพิ่มการยืนยันการปรับปรุงข้อมูลในท้ายบันทึกแจ้งให้หน่วยงานระดับฝ่ายปรับปรุง</p>	<p>ตัวชี้วัด : ร้อยละของการทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบข้อมูล Stakeholder Profile</p> <p>เป้าหมาย (Output) : ร้อยละ 100</p> <p>(Outcome) :</p>	<p>หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการทบทวนไปปรับปรุงข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ให้เป็นปัจจุบัน โดยหน่วยงานระดับฝ่ายแจ้งยืนยันผลการทบทวน คิดเป็นร้อยละ 100</p>

	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจุบัน		มาก จึงได้ปรับเป็นการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทางเพื่อให้สามารถถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันที - เดิมมีเพียงบันทึกแจ้งให้หน่วยงานระดับฝ่ายปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบันภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามี การปรับปรุงครบถ้วนทุกหน่วยงาน	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน	ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นปัจจุบัน	
--	---	--	---	---	---	--

แนวทางการพัฒนาระบบงาน โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)





1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	จัดทำ Stakeholder Profile ของ กปน.			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	สามารถจัดเก็บข้อมูลทุก Stakeholders สำคัญขององค์กรได้ครบถ้วนในระบบดิจิทัล			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้ดี	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล	-	การเก็บข้อมูล Stakeholder ยังไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบของ Stakeholder profile ที่เกณฑ์ระบุไว้	-	- ปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) ให้สอดคล้องตามที่เกณฑ์กำหนด เช่น เปลี่ยน "ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" เป็น "ระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" และขอเพิ่มช่องให้เลือกระดับความสัมพันธ์ 3 ช่อง คือ Low Medium High , เพิ่มช่อง "ประเด็นทางวัฒนธรรมที่ต้องพิจารณา" (เช่น ศาสนา ธรรมเนียมปฏิบัติ ฯลฯ)
2. ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน	-	- ยังไม่มีการจัดเก็บการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบดิจิทัล" - การรายงานผลการดำเนินงานในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางธุรกิจ (CPM) มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และการใช้งานไม่สะดวก	-	ปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System: MWA-SIMS) ดังนี้ 1. เมนูหัวข้อ "บันทึกแผนการสร้างความสัมพันธ์" ข้อที่ 2 จัดการประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอเพิ่มในส่วนของการกรอกข้อมูลวัตถุประสงค์ ขอบเขตการจัดการลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ฯลฯ 2. เมนูหัวข้อ "บันทึกแผนการสร้างความสัมพันธ์" ข้อที่ 3 รายงาน ขอเพิ่มการรายงานหัวข้อ ข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย 3. ขอเพิ่มเมนูในส่วนของการรายงานผลการดำเนินงานตาม

				แผนการสร้างความสัมพันธ์ โดยจะเปิดระบบให้หน่วยงานระดับฝ่ายรายงานเป็นรายไตรมาส ในปีงบประมาณ 2567
3. หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการทบทวนไปปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน	-	<ul style="list-style-type: none"> - เดิมใช้บันทึกเวียนเป็นการสื่อสารให้หน่วยงานระดับฝ่ายนำผลการทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว และมีข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย ทำให้หน่วยงานระดับฝ่ายมีการโทรสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก - เดิมมีเพียงบันทึกแจ้งให้หน่วยงานระดับฝ่ายปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบันภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามีการปรับปรุงครบถ้วนทุกหน่วยงาน 	-	<ul style="list-style-type: none"> - เชิญหน่วยงานระดับฝ่ายประชุมซักซ้อมวิธีการกรอกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS) ผ่านระบบ Google Meet - เพิ่มการยืนยันการปรับปรุงข้อมูลในท้ายบันทึกแจ้งให้หน่วยงานระดับฝ่ายปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบขั้นตอนที่ยังทำได้ไม่ดีในเรื่องที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าหน่วยงานระดับฝ่ายได้ปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบันครบถ้วนทุกหน่วยงานหรือไม่ จึงได้เพิ่มขั้นตอนให้หน่วยงานระดับฝ่ายแจ้งยืนยันการปรับปรุงข้อมูลในท้ายบันทึกแจ้งให้หน่วยงานระดับฝ่ายปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน

ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :
กระบวนการระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล	ทบทวนรูปแบบข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล Stakeholder Profile ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีดิจิทัล
	
ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน	ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
	
หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการทบทวนไป ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน	หน่วยงานระดับฝ่ายทบทวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการทบทวนไป ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน (เพิ่มการยืนยันการปรับปรุงข้อมูลในท้ายบันทึกแจ้งให้หน่วยงานระดับฝ่าย ปรับปรุงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน)