

การวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ได้นำ As-is and To-Be Process มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แต่ละกระบวนการย่อยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำกระบวนการย่อยมาเขียนในรูปแบบผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละกระบวนการ โดยได้พิจารณากระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด จำนวน 8 กระบวนการย่อย และได้วิเคราะห์แล้วว่าควรพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น จำนวน 6 กระบวนการย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

ปัจจัยนำเข้า	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการทำงาน (Work Process) ของหน่วยงานระดับฝ่าย</li> <li>- หลักเกณฑ์ของแนวทางสากล กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญจากช่องทางต่าง ๆ</li> <li>- แนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)</li> <li>- คู่มือบริหารความเสี่ยงของการประปานครหลวง</li> </ul>	<pre> graph TD     S1[1. ระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย] --&gt; S2[2. รวบรวม/จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่าย]     S2 --&gt; S3[3. กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)]     S3 --&gt; S4[4. ขอความเห็นชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่ายต่อคณะ STC ซึ่งมีผู้ว่าการเป็นประธาน]     S4 --&gt; D{พิจารณา}     D -- No --&gt; S4     D -- Yes --&gt; S5[5. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระบุทรัพยากร พร้อมจัดการความเสี่ยง)]     S5 --&gt; S6[6. สื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]     S6 --&gt; S7[7. ติดตามผลการดำเนินงาน และเสนอคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และคณะกรรมการ กปน. ทราบ]     S7 --&gt; S8[8. รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร/ระดับสายงาน/ฝ่าย ต่อสาธารณชน]                     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการวิเคราะห์/ทบทวน</li> <li>- วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope)</li> <li>- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย</li> <li>- ประเด็น/ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อ กปน.</li> <li>- มติที่ประชุมพร้อมข้อเสนอแนะ</li> <li>- แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีที่ n+1</li> <li>- รับทราบผลการสื่อสาร</li> <li>- ผลการดำเนินงานรายไตรมาส/รายปี</li> <li>- ผลการดำเนินงานได้รายงานต่อสาธารณชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย และพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.</li> <li>- ผรส.</li> <li>- ผรส.</li> <li>- ผรส.</li> <li>- ผรส.</li> <li>- ผรส.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มี.ค. ถึง พ.ค. ปีงบประมาณปัจจุบัน</li> <li>มิ.ย. ถึง ส.ค. ปีงบประมาณปัจจุบัน</li> <li>มิ.ย. ถึง ส.ค. ปีงบประมาณปัจจุบัน</li> <li>ก.ย. ปีงบประมาณปัจจุบัน</li> <li>ม.ค./ เม.ย./ ก.ค./ ต.ค. ปีงบประมาณถัดไป</li> <li>ต.ค. ปีงบประมาณถัดไป</li> </ul>

## 1. กระบวนการระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย

- การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. ระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> ผลการระบุ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายมีการวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain และจัดอันดับอย่างเป็นระบบ</p>	<p>- ผลการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. โดยการวิเคราะห์/ทบทวนระบบงาน และกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญครอบคลุมตาม Work Process และตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ตามมาตรฐาน AA1000 SES เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย</p> <p>พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ยังคงเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ</li> <li>2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</li> <li>3. คู่ค้า</li> <li>4. พันธมิตร</li> <li>5. ลูกค้า</li> <li>6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>7. ชุมชนและสังคม</li> <li>8. สื่อมวลชน</li> <li>9. นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ</li> </ol> <p>- ผลการจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ กปน. ตามมาตรฐาน AA1000 SES โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากระดับของอิทธิพล (Influence) และระดับของความสนใจ (Interest) สรุปลงได้</p>	<p>เนื่องจากการประชุมเชิงปฏิบัติการมีระยะเวลาจำกัด การจัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders โดยใช้วิธีลงคะแนนด้วยการยกมือทำให้การประมวลผลมีความล่าช้า ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็วขึ้น</p>	<p>ปรับปรุงวิธีการลงคะแนนใหม่ โดยเปลี่ยนมาใช้แบบสำรวจออนไลน์ด้วย google form ทำให้สามารถประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ และสามารถ Export ข้อมูลไปใช้ต่อได้ทันที</p>	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> ผลการระบุ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายมีการวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain และจัดอันดับอย่างเป็นระบบ</p>	<p>- ผลการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. โดยการวิเคราะห์/ทบทวนระบบงาน และกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญครอบคลุมตาม Work Process และตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ตามมาตรฐาน AA1000 SES เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย</p> <p>พบว่า กปน. มีการปรับลดกลุ่มนักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ เนื่องจากข้อมูลกลุ่มนักเคลื่อนไหวของหน่วยงานแต่ละฝ่ายในฐานข้อมูลระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (Stakeholder Profile) มีจำนวนน้อยมาก โดยจะนำกลุ่มนักเคลื่อนไหวไปรวมไว้กับกลุ่มชุมชนและสังคม และเพิ่มนิยามให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ลดลงจาก 9 กลุ่ม เหลือเพียง 8 กลุ่ม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ</li> <li>2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ</li> <li>3. คู่ค้า</li> <li>4. พันธมิตร</li> </ol>

		3 กลุ่ม คือ หน่วยงานเชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้นภาครัฐ, หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ และลูกค้า				<p>5. ลูกค้า</p> <p>6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>7. ชุมชนและสังคม</p> <p>8. สื่อมวลชน</p> <p>- การจัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ตามมาตรฐาน AA1000 SES โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากระดับของอิทธิพล (Influence) และระดับของความสนใจ (Interest) ด้วย <b>google form</b> ทำให้ประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น สามารถสรุปผลได้ทันทีในช่วงการจัดประชุม โดยสรุปผลการจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ กปน. มี 2 กลุ่ม คือ หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ และลูกค้า</p>
--	--	---	--	--	--	--

## แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	ระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	สามารถระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายได้ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้เสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้ดี	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย	- การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การประชุมเชิงปฏิบัติการดำเนินไปด้วยความราบรื่น	-	- เดิมจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการใช้ระยะเวลา 4 วัน ซึ่งผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายและมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง	- ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเหลือ 3 วัน โดยนำวิธีการดำเนินการจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา - การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการได้เพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย มอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ
2. นำผลการทบทวนกระบวนการทำงาน (Work Process) ของหน่วยงานระดับฝ่าย จากฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์มาวิเคราะห์ Stakeholder โดยพิจารณาจาก 2 มิติ คือ มิติที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อองค์กร	- การประสานขอข้อมูลจากฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน - การวิเคราะห์ Stakeholder ครอบคลุมทั้ง 2 มิติ คือ มิติที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อองค์กร ทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย	-	-	-
3. หน่วยงานระดับฝ่ายจัดอันดับความสำคัญของ Stakeholder ตามหลักเกณฑ์ของแนวทางสากล AA1000SES ซึ่งพิจารณาจากระดับของอิทธิพลและระดับของความสนใจ	ข้อมูลที่น่าวิเคราะห์ Stakeholder ได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตาม Work Process และครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. ทำให้ผลการวิเคราะห์ครบถ้วนสมบูรณ์	การลงคะแนนในการจัดอันดับความสำคัญของ Stakeholder	การลงคะแนนโดยการยกมือ ทำให้การประมวลผลมีความล่าช้า	ปรับปรุงวิธีการลงคะแนนใหม่ โดยเปลี่ยนมาใช้แบบสำรวจออนไลน์ด้วย google form ทำให้สามารถประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ และสามารถ Export ข้อมูลไปใช้ต่อได้ทันที

**ผลการวิเคราะห์**

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบปัญหาเรื่องที่มีผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง จึงได้ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และเพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ พร้อมทั้งนำความรู้เรื่องการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ยังพบว่าขั้นตอนการลงคะแนนในการจัดอันดับความสำคัญของ Stakeholder ในการประชุมเชิงปฏิบัติการมีระยะเวลาจำกัด การใช้การลงคะแนนโดยยกมือ ทำให้การประมวลผลมีความล่าช้า จึงได้ปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนมาใช้แบบสำรวจออนไลน์ด้วย google form ทำให้สามารถประมวลผลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ และสามารถ Export ข้อมูลไปใช้ต่อได้ทันที

**ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :**

**กระบวนการระบุ/จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholders ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย**

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย (เดิมเชิญเฉพาะผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย (ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และเพิ่มการเชิญพนักงานในสังกัดฝ่ายเข้าร่วมประชุมด้วย)
↓	↓
วิเคราะห์ Stakeholder จากผลการทบทวนกระบวนการทำงาน (Work Process) ของ ฝ่าย.	วิเคราะห์ Stakeholder จากผลการทบทวนกระบวนการทำงาน (Work Process) ของ ฝ่าย.
↓	↓
จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholder ด้วยการลงคะแนนโดยการยกมือ	จัดอันดับความสำคัญของ Stakeholder โดยการใช้แบบสำรวจออนไลน์ ด้วย google form
↓	↓
Stakeholder สำคัญขององค์กร/สายงาน/ฝ่าย	Stakeholder สำคัญขององค์กร/สายงาน/ฝ่าย

## 2. กระบวนการรวบรวม/จัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่าย

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

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. รวบรวม/จัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่าย	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถจัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่ายได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> ผลการจัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญขององค์กร/สายงาน/ฝ่าย</p>	<p>- ผลการวิเคราะห์ประเด็นความต้องการ เพื่อจัดอันดับความสำคัญตามมาตรฐาน AA1000SES โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากระดับของอิทธิพล (Influence) และระดับของผลกระทบ (Impact) สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสรุปประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. คือ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ มี 8 ประเด็น กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ มี 6 ประเด็น และกลุ่มลูกค้ามี 6 ประเด็น สำหรับประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่ายได้นำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	กระบวนการนี้ไม่มีการปรับปรุงเนื่องจากสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ปฏิบัติตามกระบวนการเดิม	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถจัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่ายได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> ผลการจัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญขององค์กร/สายงาน/ฝ่าย</p>	<p>- ผลการวิเคราะห์ประเด็นความต้องการ เพื่อจัดอันดับความสำคัญตามมาตรฐาน AA1000SES โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากระดับของอิทธิพล (Influence) และระดับของผลกระทบ (Impact) สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสรุปประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกปน. คือ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ มี 9 ประเด็น และกลุ่มลูกค้ามี 2 ประเด็น สำหรับประเด็นความต้องการที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่ายได้นำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>

แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	รวบรวม/จัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่าย			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	สามารถระบุ/จัดอันดับความสำคัญของประเด็นของ Stakeholders สำคัญขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายได้ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย	- การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การประชุมเชิงปฏิบัติการดำเนินไปด้วยความราบรื่น	-	- เดิมจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการใช้ระยะเวลา 4 วัน ซึ่งผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายและมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง	- ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเหลือ 3 วัน โดยนำวิธีการดำเนินการจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา - การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการได้เพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย มอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ
2. หน่วยงานระดับฝ่ายรวบรวมประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญจากช่องทางต่าง ๆ	- การรวบรวมประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ข้อเสนอ การประชุม/หารือ การปฏิบัติงาน/จัดกิจกรรมร่วมกัน ข้อร้องเรียน การสำรวจ ข้อตกลงร่วมกัน สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ครอบคลุมทุกฝ่าย ทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุตาม	-	-	-

<p>3. หน่วยงานระดับฝ่ายจัดอันดับ ความสำคัญของประเด็นฯ ตาม หลักเกณฑ์ของแนวทางสากล AA1000SES ซึ่งพิจารณาจากระดับของ อิทธิพลและระดับของผลกระทบ</p>	<p>ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ มีการจัดอันดับได้ครบถ้วน ครอบคลุมทุกฝ่าย ตามหลักเกณฑ์ของแนวทางสากล AA1000SES ทำให้สามารถนำข้อมูลไปจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ได้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
---	---	----------	----------	----------

### ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบปัญหาเรื่องที่มีผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง จึงได้ปรับลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และเพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ พร้อมทั้งนำความรู้เรื่องการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา



ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :

กระบวนการรวบรวม/จัดอันดับความสำคัญของประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของแต่ละฝ่าย



### 3. กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods))

- การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods))	<p>ตัวชี้วัด : สามารถกำหนด วัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods) ของแต่ละฝ่ายได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> ผลการระบุ วัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)</p>	<p>- กปน. มีการวิเคราะห์/ ทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods) ตามมาตรฐาน AA1000SES ซึ่งหลักเกณฑ์ระบุให้ วัตถุประสงค์กำหนดจาก ความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ และการดำเนินงานขององค์กร และขอบเขต กำหนดให้ครอบคลุมถึง ประเด็น/ปัญหาที่สำคัญ องค์กรประกอบขององค์กร และระยะเวลา โดยผลการ ทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับ องค์กรได้ถ่ายทอดให้ สอดคล้องกับระดับสาย งาน/ฝ่าย และมีการ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของคณะ อนุกรรมการ ธรรมภิบาลและกิจกรรม เพื่อสังคม สำหรับผลการ ทบทวนแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)) แต่ละ</p>	<p>เนื่องจากเดิมกำหนด รูปแบบแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยยังไม่ได้กำหนดระดับ (Levels) ของการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ระดับปัจจุบันและระดับที่ คาดหวัง</p>	<p>ปรับปรุงหลักเกณฑ์การ กำหนดระดับ (Levels) ของ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการ กำหนดเป็น 3 ระดับ คือ Low Medium High และให้มีการเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียใน ระดับปัจจุบัน และระดับที่คาดหวัง</p>	<p>ตัวชี้วัด : สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods) ของแต่ละฝ่ายได้ ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> ผลการระบุ วัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)</p>	<p>- กปน. มีการวิเคราะห์/ ทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย (ระดับ (Levels) และ รูปแบบ (Methods) ตาม มาตรฐาน AA1000SES ซึ่ง หลักเกณฑ์ระบุให้ วัตถุประสงค์กำหนดจาก ความสัมพันธ์กับกลยุทธ์และ การดำเนินงานขององค์กร และขอบเขตกำหนดให้ ครอบคลุมถึงประเด็น/ ปัญหาที่สำคัญ องค์กรประกอบขององค์กร และระยะเวลา โดยผลการ ทบทวนวัตถุประสงค์เดิม แต่มีการปรับแก้ขอบเขตให้ กระชับและลดการซ้ำซ้อน สำหรับผลการทบทวนแนว ทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)) แต่ละฝ่าย สามารถ ดำเนินการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดโดยมี การวิเคราะห์ระดับ (Levels) ของการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย แบ่งเป็น 3 ระดับ</p>

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์ กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		ฝ่าย สามารถดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด				คือ Low Medium High และได้เปรียบเทียบ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียใน ระดับปัจจุบัน และระดับที่คาดหวัง เพื่อให้ สามารถตอบสนองกับ ความ ต้องการของ Stakeholders อย่างเหมาะสม และ วิเคราะห์ให้เหมาะสมกับ กรอบอัตรากำลังและขีด ความสามารถของแต่ละฝ่าย

แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods) ของแต่ละฝ่ายได้ครบถ้วน			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย	- การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การประชุมเชิงปฏิบัติการดำเนินไปด้วยความราบรื่น	-	- เดิมจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการใช้ระยะเวลา 4 วัน ซึ่งผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายและมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง	- ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเหลือ 3 วัน โดยนำวิธีการดำเนินการจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา - การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการได้เพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย มอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ
2. หน่วยงานระดับฝ่ายกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต	- ผลการทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนครอบคลุมทั้งระดับองค์กร สายงาน/ฝ่าย	-	-	-
3. กำหนดแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)	-	- การกำหนดรูปแบบแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยยังไม่ได้กำหนดระดับ (Levels) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับปัจจุบันและระดับที่คาดหวัง	ไม่มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดระดับ (Levels) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับปัจจุบัน และระดับที่คาดหวัง	- กำหนดหลักเกณฑ์การเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดระดับ (Levels) ของการสร้างความสัมพันธ์เป็น 3 ระดับ คือ Low Medium High - เพิ่มการเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับปัจจุบัน และระดับที่คาดหวัง

ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบปัญหาเรื่องที่มีผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง จึงได้ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และเพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ พร้อมทั้งนำความรู้เรื่องการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ยังพบว่ารูปแบบแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยยังไม่ได้กำหนดระดับ (Levels) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับปัจจุบันและระดับที่คาดหวัง จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์ในการกำหนดระดับ (Levels) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ Low Medium High และให้มีการเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับปัจจุบัน และระดับที่คาดหวัง

**ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :**

**กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ (Levels) และรูปแบบ (Methods)**

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย (เดิมเชิญเฉพาะผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย (ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และเพิ่มการเชิญพนักงานในสังกัดฝ่ายเข้าร่วมประชุมด้วย)
	
หน่วยงานระดับฝ่ายกำหนด/ทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์ฯ	หน่วยงานระดับฝ่ายกำหนด/ทบทวนวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์ฯ
	<div style="text-align: center;"></div> กำหนดระดับ (Levels) ของการสร้างความสัมพันธ์เป็น 3 ระดับ และเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับปัจจุบัน และระดับที่คาดหวัง <div style="text-align: center;"></div>
หน่วยงานระดับฝ่ายกำหนดแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานระดับฝ่ายกำหนดแนวทางการเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4. กระบวนการขอความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย

● การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. ขอความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถขอความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> คณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย</p>	- นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรให้ความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระบวนการนี้ไม่มีการปรับปรุงเนื่องจากสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ปฏิบัติตามกระบวนการเดิม	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถขอความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ดำเนินการได้ในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> คณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย</p>	- นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรให้ความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

**แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)**

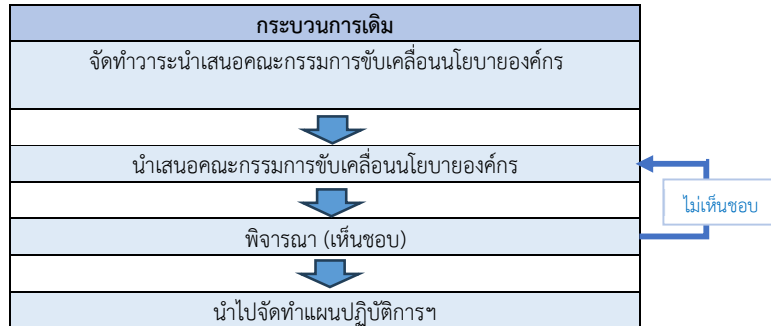
1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	ขอความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรให้ความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้ดี	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. จัดทำวาระนำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร	- สรุปผลวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปจัดทำวาระนำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร พิจารณาให้ความเห็นชอบภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-
2. นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร	- สรุปข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบ PowerPoint ได้ชัดเจน ครบถ้วน ทำให้สะดวกต่อการพิจารณา	-	-	-

**ผลการวิเคราะห์**

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และไม่พบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน จึงไม่มีการปรับปรุงกระบวนการนี้

ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :

กระบวนการขอความเห็นชอบวัตถุประสงค์ ขอบเขต กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่าย  
รวมทั้งประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน/ฝ่าย





## 5. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระบุทรัพยากร พร้อมจัดการความเสี่ยง)

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

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระบุทรัพยากร พร้อมจัดการความเสี่ยง)	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> แผนปฏิบัติการมีความครบถ้วน โดยมีการวิเคราะห์ให้สอดคล้องตามระดับ (Levels) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์ และมีการกำหนด ขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัด/เป้าหมาย และระบุทรัพยากรที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งประเมินความเสี่ยงของแผนฯ</p>	- หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการวิเคราะห์ให้สอดคล้องตามระดับ (Levels) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์ และมีการกำหนด ขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัด/เป้าหมาย ทั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์ความเพียงพอในการจัดสรรทรัพยากร ซึ่งสรุปได้ว่าหน่วยงานระดับฝ่ายที่รับผิดชอบแผนฯ ไม่มี ความต้องการการจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงิน บุคลากร และเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังได้ประเมินความเสี่ยงครอบคลุมการวิเคราะห์ 2 มิติ ได้แก่ มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงาน และผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ กปน. พบว่ามีแผนงานที่มีความเสี่ยงสูงเกินขอบเขตที่ยอมรับได้ จำนวน 1 แผนงาน ได้แก่ แผนงานที่ 3: ยกระดับการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	แผนปฏิบัติการฯ ยังขาดการวิเคราะห์ระดับ (Levels) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์ในระดับปัจจุบันและในระดับที่คาดหวัง และยังไม่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องระหว่างประเด็นความต้องการและกิจกรรมที่ระบุในแผน จึงเพิ่มกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแผนปฏิบัติการฯ	เพิ่มกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแผนปฏิบัติการฯ	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>(Outcome) :</b> แผนปฏิบัติการมีความครบถ้วน โดยมีการระบุกิจกรรมที่สอดคล้องตามระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์ และมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัด/เป้าหมาย</p>	- หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการวิเคราะห์ให้สอดคล้องตามระดับ (Levels) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์ทั้งในระดับปัจจุบันและในระดับที่คาดหวัง และประเด็นความต้องการและกิจกรรมที่ระบุในแผนมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัด/เป้าหมาย ทั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์ความเพียงพอในการจัดสรรทรัพยากร ซึ่งสรุปได้ว่าหน่วยงานระดับฝ่ายที่รับผิดชอบแผนฯ ไม่มีความต้องการการจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงิน บุคลากร และเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังได้ประเมินความเสี่ยงครอบคลุมการวิเคราะห์ 2 มิติ ได้แก่ มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ กปน. พบว่ามีแผนงานที่มีความเสี่ยงสูงเกินขอบเขตที่ยอมรับได้ จำนวน 1 แผนงาน/โครงการ ได้แก่ Theme 2: การยกระดับการมีส่วนร่วม

						<p>ร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการย่อยที่ 2.2 การยกระดับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ แผนงานที่ 3: การบริหารจัดการล้นน้ำสูญเสียในพื้นที่เป้าหมายเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐ โดยได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว คือ แผนควบคุมอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
--	--	--	--	--	--	---

## แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

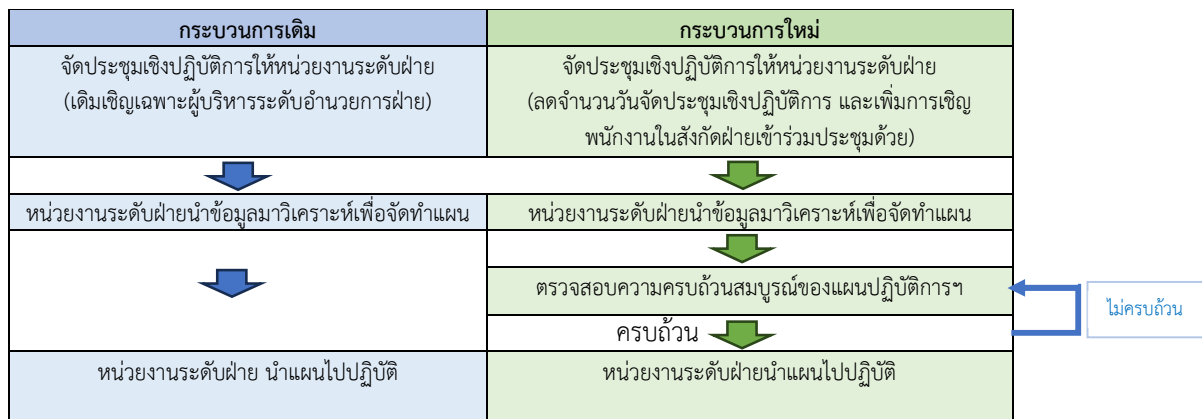
1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระบุทรัพยากร พร้อมจัดการความเสี่ยง)			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบถ้วน			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้หน่วยงานระดับฝ่าย	- การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การประชุมเชิงปฏิบัติการดำเนินไปด้วยความราบรื่น	-	- เดิมจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการใช้ระยะเวลา 4 วัน ซึ่งผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายและมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง	- ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเหลือ 3 วัน โดยนำวิธีการดำเนินการจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา - การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการได้เพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย มอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ
2. หน่วยงานระดับฝ่ายนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผน	- หน่วยงานระดับฝ่ายมีการระบุทรัพยากร/ความสามารถขององค์กร และวิเคราะห์ความเสี่ยงใน 2 มิติ และนำผลการประเมินความเสี่ยงมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	- แผนปฏิบัติการฯ ยังขาดความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างการกำหนดกิจกรรม KPI และเป้าหมายในภาพรวมองค์กร	- ไม่มีกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแผนปฏิบัติการฯ	- เพิ่มกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแผนปฏิบัติการฯ โดยการจัดส่งแผนปฏิบัติการฯ ที่หน่วยงานจัดทำแล้วเสร็จให้วิทยากรกระบวนการตรวจสอบ

### ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบปัญหาเรื่องที่มีผู้เข้าประชุมคือผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งมีภารกิจหลายด้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง จึงได้ลดจำนวนวันจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และเพิ่มจำนวนผู้เข้าประชุมเป็นพนักงานในสังกัดฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำ/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ พร้อมทั้งนำความรู้เรื่องการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดเก็บในระบบ KM PORTAL เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ยังพบว่าแผนปฏิบัติการฯ ยังขาดการวิเคราะห์ระดับ (Levels) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์ในระดับปัจจุบันและในระดับที่

คาดหวัง และยังไม่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องระหว่างประเด็นความต้องการและกิจกรรมที่ระบุในแผน จึงได้เพิ่มกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแผนปฏิบัติการฯ

**ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :**  
**กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
**(ระบุทรัพยากร พร้อมจัดการความเสี่ยง)**



6. กระบวนการสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ

● การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. การสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ และ สามารถนำแผนฯ ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100</p> <p><b>(Outcome) :</b> ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่า 4.25</p>	- หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย นำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 100 โดยมีคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.26	เดิมใช้บันทึกเวียนเป็นการสื่อสารแผนฯ ซึ่งเป็นการสื่อสาร ทางเดียว และมีข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย ทำให้หน่วยงานระดับฝ่ายมีการโทรสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงได้ปรับเป็นการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อให้สามารถถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันที ส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และสามารถนำแผนฯ ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ปรับการสื่อสารจากบันทึกเวียนเป็นการประชุมออนไลน์	<p><b>ตัวชี้วัด :</b> สามารถสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ และ สามารถนำแผนฯ ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100</p> <p><b>(Outcome) :</b> ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่า 4.25</p>	- การสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง สามารถถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันทีที่หน่วยงานระดับฝ่ายจึงไม่ต้องเสียเวลาโทรสอบถามเข้ามาทำให้ลดระยะเวลาในการตอบข้อสงสัย/อธิบาย และการตอบข้อซักถามในการประชุม ทำให้รับรู้กันทั่วถึง เกิดความเข้าใจในแผนฯ ได้ดียิ่งขึ้น สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละ 100 โดยมีคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ .....

**แนวทางการพัฒนาระบบงาน โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)**

1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	สื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้รับจากงาน/กิจกรรม	หน่วยงานระดับฝ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ และสามารถนำแผนฯไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน			
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. สื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	-	-	- การใช้บันทึกเวียนเพื่อสื่อสารแผนฯ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย	- ปรับการใช้บันทึกเวียนเป็นการประชุมออนไลน์ เพื่อให้สามารถถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันที หน่วยงานระดับฝ่ายจึงไม่ต้องเสียเวลาโทรสอบถามเข้ามา ทำให้ลดระยะเวลาในการตอบข้อสงสัย/อธิบาย และเกิดการรับรู้ที่ทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำแผนฯไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
2. หน่วยงานระดับฝ่ายนำแผนฯ ไปปฏิบัติ	หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย นำแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	-	-	-
3. สำนวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	- การปรับลดงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หน่วยงานระดับฝ่ายสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายหลังการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ แล้วเสร็จ



**ผลการวิเคราะห์**

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบว่าการใช้บันทึกเวียนเป็นการสื่อสารแผนฯ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย และมีการโทรสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงได้ปรับเป็นการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง

เพื่อให้สามารถ ถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันที หน่วยงานระดับฝ่ายจึงไม่ต้องเสียเวลาโทรสอบถามเข้ามา สามารถลดระยะเวลาในการตอบข้อสงสัย/อธิบาย และการตอบข้อซักถามในการประชุม ทำให้รับรู้กันทั่วถึง เกิดความเข้าใจในแผนฯ ได้ดียิ่งขึ้น สามารถนำแผนฯไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน นอกจากนี้ ผลจากการปรับลดงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้หน่วยงานระดับฝ่ายสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายหลังการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ แล้วเสร็จ

**ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart):**

**ขกระบวนการสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ**

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
สื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ โดยการใช้นิทรรศการ	สื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนฯ ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ โดยการประชุมออนไลน์
	
หน่วยงานระดับฝ่ายนำแผนฯ ไปปฏิบัติ	หน่วยงานระดับฝ่ายนำแผนฯ ไปปฏิบัติ
	
จ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานระดับฝ่ายสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายหลังการดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ แล้วเสร็จ

## 7. กระบวนการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ

### • การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. ติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	<p><b>ตัวชี้วัด :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>สามารถติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ ของหน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย เพื่อเทียบกับเป้าหมายที่ระบุไว้ในแผน</li> <li>นำเสนอผลการดำเนินงานให้ คณะ อนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) /คณะ กรรมการ กปน. ทราบ</li> </ol> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100</li> <li>นำเสนอเป็นรายไตรมาส</li> </ol> <p><b>(Outcome) :</b></p> <p>ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากกว่า 4.25</p>	- หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100 และผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่ากับ 4.26 และนำเสนอผลการดำเนินงานให้คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) /คณะ กรรมการ กปน. ทราบเป็นรายไตรมาส	เดิมรายงานผลการดำเนินงานในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การพัฒนาทางธุรกิจ (CPM) ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากมีขั้นตอนที่ซับซ้อน จึงได้ประสานงานกับฝ่ายพัฒนา ระบบงานดิจิทัล เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. : MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS) ซึ่งเป็นระบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้งหมด โดยเพิ่มขั้นตอนการรายงานผลในระบบให้ใช้งาน ได้สะดวก ง่ายต่อการเข้าไปบันทึกข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานระดับฝ่ายสามารถรายงานผลได้ง่าย และรวดเร็ว	ปรับวิธีการรายงานผลการดำเนินงานจากเดิมที่รายงานในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การพัฒนาทางธุรกิจ (CPM) เป็นระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. : MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS) ซึ่งมีการใช้งานที่สะดวก และง่ายต่อการเข้าไปบันทึกข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานระดับฝ่ายสามารถรายงานผลได้ง่าย และรวดเร็ว	<p><b>ตัวชี้วัด :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>สามารถติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ ของหน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย เพื่อเทียบกับเป้าหมายที่ระบุไว้ในแผน</li> <li>นำเสนอผลการดำเนินงานให้ คณะ อนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) /คณะ กรรมการ กปน. ทราบ</li> </ol> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100</li> <li>นำเสนอเป็นรายไตรมาส</li> </ol> <p><b>(Outcome) :</b></p> <p>ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากกว่า 4.25</p>	- หน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย เข้าไปรายงานในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS) ซึ่งมีฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้ดูแลระบบเอง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็ว โดยดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100 และผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่ากับ ..... และนำเสนอผลการดำเนินงานให้คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) /คณะ กรรมการ กปน. ทราบเป็นรายไตรมาส



แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	ติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้จากงาน/กิจกรรม	สามารถติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์ฯ ของหน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่าย และนำเสนอผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) /คณะกรรมการ กปน. ทราบเป็นรายไตรมาส			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. สื่อสารกระบวนการ เครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานให้หน่วยงานระดับฝ่ายทราบ	-	-	- การใช้บันทึกเวียนเพื่อสื่อสารกระบวนการเครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงาน ทำให้เกิดข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย	- ปรับการใช้บันทึกเวียนเป็นการประชุมออนไลน์ เพื่อให้สามารถถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันที หน่วยงานระดับฝ่ายจึงไม่ต้องเสียเวลาโทรสอบถามเข้ามา ทำให้ลดระยะเวลาในการตอบข้อสงสัย/อธิบาย และเกิดความเข้าใจในกระบวนการ เครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงาน ได้ดียิ่งขึ้น
2. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และคณะกรรมการ กปน. ทราบ เป็นรายไตรมาส	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ มีผลงานทั้ง Output/Outcome เป็นไปตามเป้าหมาย ครบทุกแผนงานของทุกสายงาน/ฝ่าย	-	- ขั้นตอนการบันทึกรายงานผลเดิมอยู่ในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางธุรกิจ (CPM) ซึ่งมีขั้นตอนการรายงานที่ซับซ้อน	- ย้ายการบันทึกรายงานผลมาอยู่ในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. : MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS) ซึ่งเป็นระบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้งหมด โดยเพิ่มขั้นตอนการรายงานผลในระบบให้ใช้งานได้ง่ายสะดวก ง่ายต่อการเข้าไปบันทึกข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานระดับฝ่าย สามารถรายงานผลได้ง่ายและรวดเร็ว

3. ทบทวนแผน/โครงการ	แจ้งหน่วยงานระดับฝ่ายให้ คาดการณ์ผลการดำเนินงาน หากพบว่าไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามแผน เนื่องจากเกิดสถานการณ์ ฉุกเฉินต่าง ๆ ให้ปรับเปลี่ยน รูปแบบ/วิธีการจัดกิจกรรม เพื่อให้สามารถบรรลุ เป้าหมายได้ตามแผน	-	-	-
4. ประเมินผลการดำเนินงานตาม เป้าหมายของแผน/โครงการ และนำ ผลลัพธ์ไปเป็นปัจจัยนำเข้าไป กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานได้นำไปเป็น ปัจจัยนำเข้าไปในการวิเคราะห์ ทบทวนเพื่อจัดทำแผนแม่บท ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ แผนวิสาหกิจ กปน.	-	-	-

### ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบว่าการใช้บันทึกเวียนเป็นการสื่อสารกระบวนการ เครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงาน ทำให้เกิดข้อจำกัดในการโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัย ทำให้มีการโทรสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงได้ปรับเป็นการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อให้สามารถ ถาม-ตอบข้อสงสัยได้ทันที หน่วยงานระดับฝ่ายจึงไม่ต้องเสียเวลาโทรสอบถามเข้ามา สามารถลดระยะเวลาในการตอบข้อสงสัย/อธิบาย และการตอบข้อซักถามในการประชุม ทำให้รับรู้กันทั่วถึง เกิดความเข้าใจในกระบวนการ เครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การบันทึกข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน นอกจากนี้ การบันทึกรายงานผลเดิมอยู่ในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางธุรกิจ (CPM) ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากมีขั้นตอนที่ซับซ้อน จึงได้ประสานงานกับฝ่ายพัฒนาระบบงานดิจิทัล เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. : MWA Stakeholder Information Management System (MWA-SIMS) ซึ่งเป็นระบบที่มีการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้งหมด โดยการเพิ่มขั้นตอนการรายงานผลในระบบให้ใช้งานได้สะดวก ง่ายต่อการเข้าไปบันทึกข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานระดับฝ่าย สามารถรายงานผลได้ง่าย และรวดเร็ว ซึ่งระบบดังกล่าวมีฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผู้ดูแลระบบเอง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็วขึ้น

**ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :**  
**กระบวนการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ**

กระบวนการเดิม		กระบวนการใหม่	
สื่อสารกระบวนการ เครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานให้หน่วยงานระดับฝ่ายทราบโดยการใช้บันทึกเวียน		สื่อสารกระบวนการ เครื่องมือการรายงานผล และกรอบเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานให้หน่วยงานระดับฝ่ายทราบโดยการประชุมออนไลน์	
↓		↓	
บันทึกผลการดำเนินงานในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางธุรกิจ (CPM)		บันทึกผลการดำเนินงานในระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (MWA-SIMS)	
↓		↓	
รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และคณะกรรมการ กปน. ทราบ เป็นรายไตรมาส		ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และคณะกรรมการ กปน. ทราบ เป็นรายไตรมาส	
↓		↓	
ทบทวนแผน/โครงการ		ทบทวนแผน/โครงการ	
↓		↓	
คาดการณ์ว่าดำเนินการ ได้ตามแผน	คาดการณ์ว่าดำเนินการ ไม่ได้ตามแผน	คาดการณ์ว่าดำเนินการ ได้ตามแผน	คาดการณ์ว่าดำเนินการ ไม่ได้ตามแผน
↓		↓	
นำผลลัพธ์ไปเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประสานกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อปรับปรุงแผนฯ	นำผลลัพธ์ไปเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประสานกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบเพื่อปรับปรุงแผนฯ

## 8. กระบวนการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน

- การวิเคราะห์กระบวนการด้วยเครื่องมือ As-is and To-Be Process

As-Is Process (ปี 2566)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน	To-Be Process (ปี 2567)	ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน	<p><b>ตัวชี้วัด :</b></p> <p>1. เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน</p> <p>2. ความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ภายในปีงบประมาณ</p> <p><b>(Outcome) :</b> คะแนนความพึงพอใจมากกว่าปีก่อน</p>	<p>- เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2566 ต่อสาธารณชน เมื่อวันที่ เดือน ตุลาคม 2566 และคะแนนความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ 4.45</p>	<p>กระบวนการนี้ไม่มีการปรับปรุงเนื่องจากสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ตามเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	ปฏิบัติตามกระบวนการเดิม	<p><b>ตัวชี้วัด :</b></p> <p>1. เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน</p> <p>2. ความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p><b>เป้าหมาย (Output) :</b> ภายในปีงบประมาณ</p> <p><b>(Outcome) :</b> คะแนนความพึงพอใจมากกว่าปีก่อน</p>	<p>- เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2567 ต่อสาธารณชน เมื่อวันที่ เดือน ตุลาคม 2567 และคะแนนความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เท่ากับ.....</p>

แนวทางการพัฒนากระบวนการ โดยการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

1.หน่วยงาน	กองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม			
2.ชื่อกระบวนการ	รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน			
3. AAR ครั้งที่	1	วันที่ทำ AAR	26 ตุลาคม 2566	
4.ผู้ร่วม AAR	ทีมงานกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน			
5.สิ่งที่หวังว่าจะได้จากงาน/กิจกรรม	สามารถเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชนภายในระยะเวลาที่กำหนด			
6.สิ่งที่ชอบในการดำเนินงาน/กิจกรรม	ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.			
7.หัวข้อ/งาน/ขั้นตอน/กิจกรรม	8.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำได้ดี	9.งาน/ขั้นตอน/กิจกรรมที่ทำไม่ได้	10.ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินกิจกรรม	11.งาน/ขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง
1. รวบรวมผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานระดับฝ่าย	- สามารถรวบรวมผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานระดับฝ่ายได้ครบถ้วนทุกฝ่าย	-	-	-
2. เผยแพร่รายงานต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ	- เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีงบประมาณ 2567 ต่อสาธารณชน ผ่านเว็บไซต์ กปน. (www.mwa.co.th), Facebook กปน. ฯลฯ เมื่อ วันที่ เดือนตุลาคม 2567 ซึ่ง อยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-
3. สำนักรวบรวมความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์ /บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลความพึงพอใจต่อรายงานฯ ได้คะแนนเท่ากับ 4.42 มากกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งได้คะแนน 4.45 (เป้าหมายคะแนนความพึงพอใจมากกว่าปีก่อน)	-	-	-

ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์กระบวนการทั้งเครื่องมือ As-is and To-Be Process และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) พบว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และไม่พบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน จึงไม่มีการปรับปรุงกระบวนการนี้

ผังกระบวนการทำงาน (Process Flow Chart) :  
กระบวนการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน  
กระบวนการเดิม

