



ยุทธศาสตร์องค์กร (พ.ศ.2566-2570) ของการประปาส่วนภูมิภาค

หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย



คำนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ซึ่งมีส่วนทำให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป แต่สถานการณ์ที่เริ่มดีขึ้นตามลำดับจากการได้รับวัคซีน และการเปิดประเทศส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเริ่มฟื้นตัว นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะสถานการณ์ภัยแล้งมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น และมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมาทบทวนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. โดยเน้นให้มีกระบวนการดำเนินงานที่ถูกต้องตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจรูปแบบใหม่ SE-AM เพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางที่ สคร. กำหนด และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การนำแนวทางความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์องค์กร “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา”

สารบัญ

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ทิศทางขององค์กร | 1 |
| ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)..... | 2 |
| กรอบการดำเนินงานในแต่ละระยะ | 3 |
| การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ. | 4 |
| ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ..... | 5 |
| แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ. (Strategy Map)..... | 6 |
| ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566-2570 | 7 |
| ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566-2570 (ต่อ) | 8 |
| ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566-2570 (ต่อ) | 9 |
| ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2566 ของ กปภ..... | 10 |

ทิศทางขององค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน
ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา
(Leading to be a high performing and sustainable organization with
excellent waterworks services)

พันธกิจ

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยม

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่อความยั่งยืน

ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)

| ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) | | | ระยะสั้น ปี 2566-2567 | | ระยะกลาง ปี 2568-2569 | | ระยะยาว ปี 2570 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | ยกระดับระบบการบริหารจัดการองค์กรและกระบวนการทำงาน | | ขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม | | มีความมั่นคงและความคล่องตัวในธุรกิจประปา สร้างมูลค่าเพิ่มร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง |
| มุมมอง | ตัวชี้วัด | หน่วย | ค่าเป้าหมาย | | ค่าเป้าหมาย | | ค่าเป้าหมาย |
| ความมั่นคงทางการเงิน | ผลกำไร | ล้านบาท | ปี 66 = 1,963 | ปี 67 = 2,299 | ปี 68 = 2,145 | ปี 69 = 2,250 | ปี 70 = 1,771 |
| | รายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | ล้านบาท | ธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่สนับสนุนธุรกิจหลัก | | แผนปฏิบัติการเกี่ยวกับธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของรายได้รวม |
| กระบวนการทำงาน | การบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดกระบวนการทำงานที่สำคัญ | ร้อยละ | 80 | | 90 | | 95 |
| | สัดส่วนของกระบวนการที่นำ Digital มาประยุกต์ใช้ | ร้อยละ | 50 | | 60 | | 70 |
| | ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีสัดส่วนของปริมาณน้ำดิบต่อน้ำผลิตจ่ายอย่างเพียงพอ | ร้อยละ | 74 | | 86 | | 92 |
| | อัตราน้ำสูญเสีย | ร้อยละ | 26.51 | | 25.43 | | 25.04 |
| ลูกค้า | จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่ม | ราย/ปี | ปี 66 = 225,000 | ปี 67 = 230,000 | ปี 68 = 235,000 | ปี 69 = 240,000 | ปี 70 = 245,000 |
| | ระดับความพึงพอใจของลูกค้า | คะแนน | 4.30 | | 4.40 | | 4.45 |
| บุคลากร | ระดับความผูกพันของบุคลากร | คะแนน | 4.30 | | 4.40 | | 4.45 |
| | สัดส่วนของรายได้องค์กรต่อพนักงาน | ล้านบาท/คน | 3.2 | | 3.4 | | 3.5 |
| | ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะ ด้าน Digital Technology | ร้อยละ | ≥98 | | ≥98 | | ≥98 |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | คะแนน | 4.05 | | 4.25 | | 4.40 |

กรอบการดำเนินงานในแต่ละระยะ



กรอบการดำเนินงานในแต่ละระยะ

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ. ได้กำหนดเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

- SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา (Strengthening Utmost Quality Standards)
- SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กรโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม (Driving towards Stability and Sustainability)
- SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร (Creating Human Resources Readiness & Agility)
- SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Escalating Customer Engagement thru Experiences)

ยุทธศาสตร์ (S)

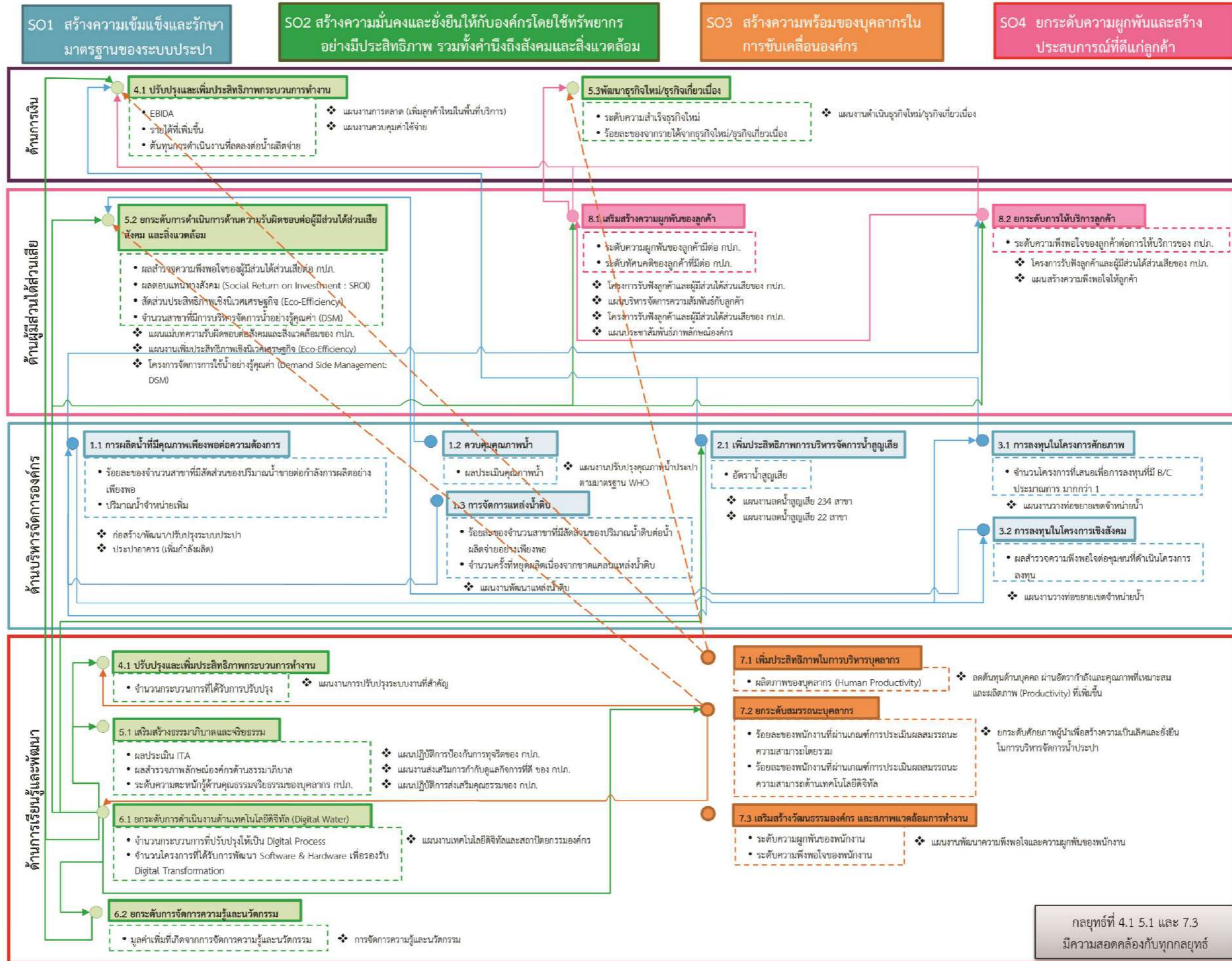
ยุทธศาสตร์ (Strategy) พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ. ได้มีกำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ประเด็น โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานทั้งสิ้น 8 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน
- S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย
- S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน
- S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร
- S5 สร้างความยั่งยืน
- S6 สร้างคุณค่าด้วยดิจิทัลเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร
- S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า

ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ.

| | | | | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SO | SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา | SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กรโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม | SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร | SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า |
| KEY GOALS | พัฒนามาตรฐานของระบบประปาโดยการลงทุนอย่างคุ้มค่า | พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน | ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร | ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ |
| STRATEGIES | <p>S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 การผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ 1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ 1.3 การจัดการแหล่งน้ำดิบ <p>S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย <p>S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 การลงทุนในโครงการศักยภาพ 3.2 การลงทุนในโครงการเชิงสังคม | <p>S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน <p>S5 สร้างความยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม 5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม 5.3 พัฒนาธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <p>S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 ยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (DigitalWater) 6.2 ยกระดับการจัดการความรู้และนวัตกรรม | <p>S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร 7.2 ยกระดับสมรรถนะบุคลากร 7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมการทำงาน | <p>S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า 8.2 ยกระดับการให้บริการลูกค้า |

แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ. (Strategy Map)



ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566-2570

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | ตัวชี้วัด | หน่วย | คู่เทียบ | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ | ผู้สนับสนุน | | |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา | พัฒนามาตรฐานของระบบประปาด้วยการลงทุนอย่างคุ้มค่า | S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน | 1.1 ผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ | KPI | ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีสัดส่วนของปริมาณน้ำขายต่อกำลังการผลิตเพียงพอ | ร้อยละ | 28 | 38 | 42 | 46 | 50 | 1.1.1 แผนงานปรับปรุงขยาย 1.1.2 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต) | ผผค. | กปภ.เขต 1-10 | | |
| | | | | KPI | ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม | ล้าน ลบ.ม. | 30 | 35 | 40 | 45 | 55 | | | | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานปรับปรุงขยาย | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต) | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| | | | 1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ | KPI | ผลประเมินคุณภาพน้ำ | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 1.2.1 แผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ตามมาตรฐาน WHO | ผพท. | ผชล. ผชท. ผวศ. ผปอ. กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| | | 1.3 บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ | KPI | ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีสัดส่วนของปริมาณน้ำดิบต่อน้ำผลิตจ่ายเพียงพอ | ร้อยละ | 70 | 74 | 80 | 86 | 92 | 1.3.1 แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำดิบ | ผพท. | ผชล. ผชท. ผวศ. กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา | | | |
| | | | KPI | จำนวนครั้งที่หยุดผลิตเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ | ครั้ง | 0/8 | 0/6 | 0/4 | 0/2 | 0/0 | | | | | | |
| | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานพัฒนาแหล่งน้ำ | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานลดน้ำสูญเสีย | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |
| | | S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย | 2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย | KPI | อัตราน้ำสูญเสีย | ร้อยละ | 27.07 | 26.51 | 25.95 | 25.43 | 25.04 | 2.1.1 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 212 สาขา 2.1.2 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 22 สาขา | กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา | คณะกรรมการลดน้ำสูญเสีย | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานลดน้ำสูญเสีย | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| | | | S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน | 3.1 ลงทุนในโครงการศักยภาพ | KPI | จำนวนโครงการที่เสนอเพื่อการลงทุนที่มี B/C ประมาณการ มากกว่า 1 | โครงการ | >10 | >10 | >10 | >10 | >10 | 3.1.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ) | กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา | คณะกรรมการพิจารณาจัดทำแผนแม่บทแผนงานโครงการลงทุนไม่เป็นโครงการของ กปภ. | |
| | | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| | | | | 3.2 ลงทุนในโครงการเชิงสังคม | KPI | ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน | คะแนน | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม) | กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา | คณะกรรมการพิจารณาจัดทำแผนแม่บทแผนงานโครงการลงทุนไม่เป็นโครงการของ กปภ. | |
| | | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| | | SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม | พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน | S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร | 4.1 ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน | KPI | จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง | จำนวน | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 4.1.1 แผนงานการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญ 4.1.2 แผนงานการตลาด (เพิ่มลูกค้าใหม่ในพื้นที่บริการเดิม) 4.1.3 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย | ผบส. ผปอ. ผยอ. คณะทำงานวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์ในการควบคุมค่าใช้จ่ายของ กปภ. | ทุกหน่วยงาน ผปอ. |
| | | | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| KPI | EBIDA | | | | | ล้านบาท | 9,336 | 10,274 | 10,586 | 11,174 | 11,478 | | | | | |
| KPI | รายได้ที่เพิ่มขึ้น | | | | | ล้านบาท | 814 | 915 | 1,015 | 1,069 | 1,210 | | | | | |
| KPI | ต้นทุนการดำเนินงานที่ลดลงต่อน้ำผลิตจ่าย | | | | | ล้านบาท | 565 | 575 | 587 | 601 | 620 | | | | | |
| KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานการตลาด | | | | | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย | | | | | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566-2570 (ต่อ)

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | | ตัวชี้วัด | หน่วย | คู่เทียบ | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ | ผู้สนับสนุน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|---------|---------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม | พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน | S5 สร้างความยั่งยืน | 5.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม | KPI | ผลประเมิน ITA | คะแนน | | ≥ 93 | ≥ 94 | ≥ 95 | ≥ 95 | ≥ 95 | 5.1.1 แผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของ กปภ. | ผชส.(กกด.) | ทุกหน่วยงาน |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ กปภ. | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | | | KPI | ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล | คะแนน | | 4.35 | 4.40 | 4.45 | 4.50 | 4.55 | | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในแผนงานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร | ร้อยละ | | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | | | KPI | ระดับความตระหนักรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร กปภ. | ระดับ | | 4.30 | 4.32 | 4.34 | 4.36 | 4.40 | | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จตามแผน | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | | 5.2 ยกกระตือรือร้นการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม | KPI | ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. | คะแนน | | 3.55 | 4.05 | 4.20 | 4.25 | 4.40 | 5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. | ทุกหน่วยงาน | ฝยอ. |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | | | KPI | ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI) | อัตราส่วน | | >1 : 1 | >1 : 1 | >1 : 1 | >1 : 1 | >1 : 1 | | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงาน CSR after Process ของ กปภ. | ร้อยละ | | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | | | KPI | สัดส่วนประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) | สัดส่วน | | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 | | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) | ร้อยละ | | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | 5.3 พัฒนารูปแบบ/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | KPI | จำนวนสาขาที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) | แห่ง | | ≥ 40 | ≥ 40 | ≥ 40 | ≥ 40 | ≥ 40 | 5.2.2 แผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) | กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา ผชล. | สสล. | |
| | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน DSM | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| | | | KPI | สัดส่วนประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) | สัดส่วน | | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 | 1.00000 | | | | |
| | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) | ร้อยละ | | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| | | | KPI | จำนวนสาขาที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) | แห่ง | | ≥ 40 | ≥ 40 | ≥ 40 | ≥ 40 | ≥ 40 | | | | |
| | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน DSM | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| | | S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม | 6.1 ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water) | KPI | จำนวนกระบวนการที่ปรับปรุงให้เป็น Digital Process | กระบวนการ | | 4 | 8 | 12 | 16 | 18 | 5.2.3 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) | คณะทำงานกำกับและติดตามการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-Efficiency ของ การประปาส่วนภูมิภาค | ฝปอ. |
| | | | | KRI | ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการให้เป็น Digital Process ตามเป้าหมายที่กำหนด | ร้อยละ | | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | | | |
| | | | | KPI | จำนวนโครงการที่ได้รับการพัฒนา Software & Hardware เพื่อรองรับ Digital Transformation | โครงการ | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จในการพัฒนา Software & Hardware เพื่อรองรับ Digital Transformation | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | | 6.2 ยกกระตือรือร้นการจัดการความรู้และนวัตกรรม | KPI | มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม | ล้านบาท | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 5.2.4 โครงการจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management: DSM) | คณะกรรมการ DSM กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา สวก.(กวพ.) | ทุกหน่วยงาน | |
| | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงาน | ร้อยละ | | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| S5 สร้างความยั่งยืน | 5.3 พัฒนารูปแบบ/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | KPI | ระดับความสำเร็จธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | คะแนน | | 5 | 5 | 5 | 5 | - | 5.3.1 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | ฝยอ. | ฝปอ. | | |
| | | KPI | ร้อยละของรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | ร้อยละ | | - | - | - | - | 5 | | | | | |
| | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการทบทวนกฎหมาย และกฎระเบียบ | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม | 6.1 ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water) | KPI | จำนวนกระบวนการที่ปรับปรุงให้เป็น Digital Process | กระบวนการ | | 4 | 8 | 12 | 16 | 18 | 6.1.1 แผนงานเทคโนโลยีดิจิทัลและสถาปัตยกรรมองค์กร | ผชท. | คณะทำงาน EA Working Group | | |
| | | KRI | ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการให้เป็น Digital Process ตามเป้าหมายที่กำหนด | ร้อยละ | | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | | | | | |
| | | KPI | จำนวนโครงการที่ได้รับการพัฒนา Software & Hardware เพื่อรองรับ Digital Transformation | โครงการ | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | |
| | | KRI | ระดับความสำเร็จในการพัฒนา Software & Hardware เพื่อรองรับ Digital Transformation | ร้อยละ | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | |
| 6.2 ยกกระตือรือร้นการจัดการความรู้และนวัตกรรม | KPI | มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม | ล้านบาท | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6.2.1 การจัดการความรู้และนวัตกรรม | สวก. | ทุกหน่วยงาน | | | |
| | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงาน | ร้อยละ | | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | |

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566-2570 (ต่อ)

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | ตัวชี้วัด | หน่วย | คู่เทียบ | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ | ผู้สนับสนุน | | | | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------|--------|------|------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|------|
| SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร | ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร | S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร | 7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร | KPI | ผลิตภาพของบุคลากร (Human Productivity) | ล้านบาท/คน | | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 7.1.1 ลดต้นทุนด้านบุคคลผ่านอัตรากำลังและคุณภาพที่เหมาะสม และผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น | ผวป. ผบท. สวก. | ทุกหน่วยงาน | | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงาน | ร้อยละ | - | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |
| | | | 7.2 ยกระดับสมรรถนะบุคลากร | KPI | ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถโดยรวม | คะแนน | | ≥98 | ≥98 | ≥98 | ≥98 | ≥98 | ≥98 | 7.2.1 ยกระดับศักยภาพผู้นำเพื่อสร้างความเป็นเลิศและยั่งยืน ในการบริหารจัดการน้ำประปา | ผวป. ผบท. สวก. | ทุกหน่วยงาน | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงาน | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |
| | | | | KPI | ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล | คะแนน | | ≥98 | ≥98 | ≥98 | ≥98 | ≥98 | | | | | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงาน | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |
| | | | 7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน | KPI | ระดับความผูกพันของพนักงาน | คะแนน | | 4.25 | 4.30 | 4.35 | 4.40 | 4.45 | 7.3.1 แผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน | ผวป. ผบท. สวก. | ทุกหน่วยงาน | | | |
| | | | | KPI | ระดับความพึงพอใจของพนักงาน | คะแนน | | 4.20 | 4.25 | 4.30 | 4.35 | 4.40 | | | | | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |
| | | | SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า | ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ | S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า | 8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า | KPI | ระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. | คะแนน | | 4.20 | 4.25 | 4.30 | 4.35 | 4.40 | 8.1.1 แผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า | กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา ผชล. | ผชล. |
| | | | | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | |
| | | | | | | | KPI | ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. | คะแนน | | 4.20 | 4.25 | 4.30 | 4.35 | 4.40 | 8.1.2 แผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร | ผชล. | ผชล. |
| KRI | ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร | ร้อยละ | | | | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |
| 8.2 ยกระดับการให้บริการลูกค้า | KPI | ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. | | | | คะแนน | | 4.30 | 4.30 | 4.40 | 4.40 | 4.45 | 8.2.1 แผนสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า | กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา ผชล. | ผชล. | | | |
| | KRI | ร้อยละความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า | | | | ร้อยละ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | | | | | |

หมายเหตุ :

“-” หมายถึง ไม่สามารถวัดได้เนื่องจากไม่มีแผนงานในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2566

“ค่าเป้าหมายปี 66” หมายถึง ค่าเป้าหมายปีฐานเพื่อใช้ประกอบการวัดผลปี 2567-2570

“การประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566” ให้ใช้ตัวชี้วัดตามเล่มยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. (พ.ศ.2565-2570)

ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2566 ของ กปภ.*

ประกอบไปด้วย 5 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และ 9 ยุทธศาสตร์

* อ้างอิงข้อมูลจาก : เล่มยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. (พ.ศ.2565-2570) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2564 และ แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2566 (เพื่อขอรับจัดสรรงบประมาณ) ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2565 และเสนอขอรับงบประมาณจากสำนักงบประมาณเรียบร้อยแล้ว

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | | ตัวชี้วัด | หน่วย | 66 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| SO1 การพัฒนาระบบประปา | กำหนดพื้นที่การลงทุนอย่างคุ้มค่าในการพัฒนาระบบประปาและให้บริการอย่างทั่วถึง | S1: ความคุ้มค่าในการลงทุน | 1.1 การลงทุนในพื้นที่ศักยภาพ | KPI | จำนวนลูกค้าเพิ่ม | ราย | 220,000 | 1.1.1 ก่อสร้าง/พัฒนา/ปรับปรุงระบบประปาและขยายเขตการให้บริการ | กปภ.เขต1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จตามแผนขยายเขตจำหน่ายน้ำ | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | | KPI | จำนวน กปภ.สาขาที่หยุดผลิต/จ่ายน้ำเป็นเวลา | จำนวนสาขา | 0 / 8 | | |
| | | | | KRI | จำนวนสาขาที่มีการรายงานระดับน้ำ | สาขา | 234 | | |
| | | S2: บริหารจัดการน้ำสูญเสีย | 2.1 น้ำสูญเสียที่กู้กลับมาได้ | KPI | ปริมาณน้ำสูญเสียลดลง (234 สาขา) | ล้าน ลบ.ม. | 12 | 2.1.1 การลดน้ำสูญเสีย 2.1.2 ยกระดับศักยภาพในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่วิกฤต | คณะกรรมการลดน้ำสูญเสีย กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จตามแผนลดน้ำสูญเสีย | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | | KPI | จำนวนนวัตกรรมลดน้ำสูญเสีย | จำนวนนวัตกรรม | 1 | | |
| | | | | KRI | ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานยกระดับการบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยนวัตกรรม | ร้อยละ | 100 | | |
| | | S3: พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน | 3.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ | KPI | ร้อยละความสำเร็จของการควบคุมคุณภาพน้ำ | ร้อยละ | 100 | 3.1.1 การควบคุมคุณภาพน้ำตามมาตรฐาน | ฝทท.(กคน.) กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | KRI | อัตราข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพน้ำ | ครั้ง/ 1,000 ราย | 2 | | |
| SO2 องค์กรที่มีคนเก่งและยั่งยืน | กำหนดแนวทางในการสร้างรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ | S4: เพิ่มรายได้ | 4.1 การเพิ่มรายได้การดำเนินงานจากธุรกิจหลัก | KPI | ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม | ล้าน ลบ.ม. | 27 | 4.1.1 การตลาด | ฝยอ.(กพร.) คณะกรรมการ กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนการตลาด | ร้อยละ | 100 | | |
| | | S5: ควบคุมค่าใช้จ่าย | 5.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำ | KPI | จำนวนการเจรจาสัญญาภาคเอกชน | จำนวนการเจรจา | อย่างน้อย 3 สัญญา | 5.1.1 บริหารสัญญาภาคเอกชน | ฝกม. ฝยอ.(กพร.) |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนบริหารสัญญาภาคเอกชน | ร้อยละ | 100 | | |
| | | 5.2 ควบคุมค่าไฟฟ้า | 5.2 ควบคุมค่าไฟฟ้า | KPI | ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากโครงการระบบผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์ | ล้านบาท (ค่าไฟลด) | 14 | 5.2.1 โครงการระบบผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์ | คณะกรรมการฯ |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของโครงการระบบผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์ | ร้อยละ | 100 | | |

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566 (ต่อ)

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | | ตัวชี้วัด | หน่วย | 66 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| SO3 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถขึ้นต่อองค์กร | การพัฒนาบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมองค์กร | S6: พัฒนาบุคลากร | 6.1 เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน (แผนพัฒนาบุคลากร) | KPI | ร้อยละความสำเร็จของจำนวนผู้เข้าอบรมที่ผ่านเกณฑ์ประเมินผล | ร้อยละ | 100 | 6.1.1 การทบทวนและการให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามแผนด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล | ฝบท. ฝวป. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในการยกระดับกระบวนการทำงานตามการฝึกอบรม | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | 6.2 พัฒนาและยกระดับสมรรถนะบุคลากร | KPI | ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมที่ผ่าน เกณฑ์ประเมิน Competency และความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งเป้าหมาย (Key Strategic Position) ของผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) | ร้อยละ | 80 | 6.2.1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะ (Competency) ของผู้สืบทอดตำแหน่ง | สวก. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะ (Competency) ของผู้สืบทอดตำแหน่ง | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | | KPI | ระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร | คะแนน (เต็ม 5) | 4.25 | 6.2.2 เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร 6.2.3 การทบทวนแรงจูงใจ และการประเมินผลการดำเนินงาน | ฝบท. ฝวป. |
| | | | | KRI | ร้อยละของพนักงานที่ลาออก | ร้อยละ | 0.70 | | |
| | | | | KPI | ร้อยละความสำเร็จผลการรับรู้การถ่ายทอดองค์ความรู้ | ร้อยละ | 75 | 6.2.4 พัฒนาการจัดการความรู้ (KM) | สวก. กบอ. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานพัฒนาการจัดการความรู้ (KM) | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | | KPI | อัตราส่วนลูกค้าต่อพนักงาน | ราย/คน | 600 | 6.2.5 เพิ่มรายได้จากการขยายพื้นที่บริการ โดยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ | สวก. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานเพิ่มรายได้จากการขยายพื้นที่บริการ โดยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | 6.3 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ | KPI | ระดับคะแนนความตระหนักตามค่านิยมองค์กร | คะแนน (เต็ม 5) | 4.2 | 6.3.1 พัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ | ฝบท. สวก. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานพัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ | ร้อยละ | 100 | | |
| | | | | KPI | ระดับคะแนนประเมิน ITA | คะแนน | 93 | 6.3.2 สร้างความโปร่งใสให้องค์กร | ผขส. |
| | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน ITA | ร้อยละ | 100 | | | |
| | | | 6.4 การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) | KPI | ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามแผน Change Management | ร้อยละ | - ดำเนินการแล้วเสร็จปี 2565 - | 6.4.1 Change Management | ฝบท. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน Change Management | ร้อยละ | | | |

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566 (ต่อ)

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | | ตัวชี้วัด | หน่วย | 66 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| SO4 การพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี | ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรในทุกด้าน | S7 DIGITAL TRANSFORMATION | 7.1 ยกระดับการบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล | KPI | จำนวนสาขาในการนำเทคโนโลยีมีส่วนร่วมในการลดน้ำสูญเสีย | จำนวนสาขา | 234 | 7.1.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล | ผขท. คณะทำงานลดน้ำสูญเสีย | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยี | ร้อยละ | 100 | | | |
| | | | 7.2 บริหารจัดการบุคลากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล | KPI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานพัฒนาบุคลากรประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ (PMS) | ร้อยละ | - ดำเนินการแล้วเสร็จปี 2565 - | ร้อยละ | 7.2.1 พัฒนาบุคลากรประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ (PMS) โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน | ผขท. ผวป. |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทุนมนุษย์ได้รับการพัฒนา | ร้อยละ | | | | |
| | | | 7.3 พัฒนาและทบทวนการจัดทำ EA ขององค์กร | KPI | จำนวนแนวทางการจัดทำแผน EA | จำนวนแนวทาง | - ดำเนินการแล้วเสร็จปี 2565 - | ร้อยละ | 7.3.1 จัดทำสถาปัตยกรรมขององค์กร (Enterprise Architecture: EA) | ผขท. คณะทำงาน EA |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานจัดทำ EA | ร้อยละ | | | | |
| | | | KPI | จำนวนกระบวนการที่ได้รับการทบทวนเป็น Digital Process | จำนวนกระบวนการที่ทบทวน | จำนวน Digital Process ตามเป้าหมาย | 100 | 7.3.2 การทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานสู่ Digital Process | ผขท. | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานสู่ Digital Process | | | | | ร้อยละ |
| | | | KPI | จำนวนแนวทางของแผนงานติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล | จำนวนแนวทาง | - ดำเนินการแล้วเสร็จปี 2565 - | ร้อยละ | 7.3.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล | ผขท. | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล | | | | | ร้อยละ |
| | | | KPI | จำนวนกระบวนการทำงานที่ทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ไว้ | จำนวนกระบวนการที่ทบทวน | อย่างน้อย 1 กระบวนการ | 100 | 7.3.4 พัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล | ผขท. ผชล. | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของกระบวนการทำงานที่ทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) | | | | | ร้อยละ |
| | | | 7.4 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้านำโดยเทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) | KPI | ระดับความเชื่อมั่นต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT | คะแนน (เต็ม 5) | 3.50 | 7.4.1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) | ผขท. ผชล. | |
| | | | | KRI | อัตราข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ | ครั้ง/ 1,000 ราย | 8 | | | |

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2566 (ต่อ)

| SO | KEY GOAL | S | TACTICS | | ตัวชี้วัด | หน่วย | 66 | INITIATIVES | ผู้รับผิดชอบ | | |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| SOS การบูรณาการและการสร้างนวัตกรรม | มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ | S8: ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 8.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า | KPI | จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า | จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการ | อย่างน้อย 1 | 8.1.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า | ผชล. กปภ.เขต1-10 กปภ.สาขา | | |
| | | | | KRI | ระดับความสำเร็จของแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ | คะแนน | 100 | | | | |
| | | | 8.2 สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า | KPI | ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กปภ. | คะแนน (เต็ม 5) | 4.30 | 8.2.1 สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า 8.2.2 สร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ 8.2.3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience) | ผชล. กปภ.เขต1-10 กปภ.สาขา | | |
| | | | | KRI | อัตราข้อร้องเรียน (รวม) | ครั้ง/ 1,000 ราย | 61 | | | | |
| | | | 8.3 ส่งเสริมความตระหนักเรื่องคุณภาพน้ำ | KPI | ระดับคะแนนความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภทต่อคุณภาพน้ำ กปภ. | คะแนน (เต็ม 5) | 3.60 | | | 8.3.1 สร้างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. | ผชล. กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. | ร้อยละ | 100 | | | | |
| | | | 8.4 การสร้างแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | KPI | ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ยกเว้นพนักงาน และลูกค้า) | คะแนน (เต็ม 5) | 3.55 | 8.4.1 สร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจกับสังคม (CSV) 8.4.2 บูรณาการการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8.4.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม | ผชล. กปภ.เขต 1-10 กปภ.สาขา | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ร้อยละ | 100 | | | | |
| | | | S9: บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ | 9.1 ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | KPI | จำนวน กปภ.สาขาที่ได้รับอนุญาตใช้น้ำ (แหล่งน้ำเดิม) | จำนวนสาขา | - ดำเนินการแล้วเสร็จปี 2565 - | 5 | 9.1.1 ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการบริหารจัดการน้ำและดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 | ฝทน. กปภ.เขต1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จในการขออนุญาตใช้น้ำ (แหล่งน้ำเดิม) | ร้อยละ | | | | |
| | | | | | KPI | ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM) | คะแนน (เต็ม 5) | | | | |
| | | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM) | ร้อยละ | | | | |
| | | 9.2 พัฒนานวัตกรรมจนสามารถนำผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไปเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร | | KPI | จำนวนนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร | จำนวนนวัตกรรม | 2 | 9.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรม | 1 | 9.2.2 การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมขององค์กร | สวก. กปภ.เขต1-10 กปภ.สาขา |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรม | ร้อยละ | 100 | | | | |
| | | | | KPI | จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ | จำนวนนวัตกรรม | 1 | | | | |
| | | | | KRI | ร้อยละความสำเร็จของแผนงานการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมขององค์กร | ร้อยละ | 100 | | | | |



จัดทำโดย

กองแผนและกลยุทธ์ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร

72 แขวงวัฒนะ 1 หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ : 0 2551 8302 Email : 557111@pwa.co.th

เว็บไซต์ : <https://sp.pwa.co.th>