

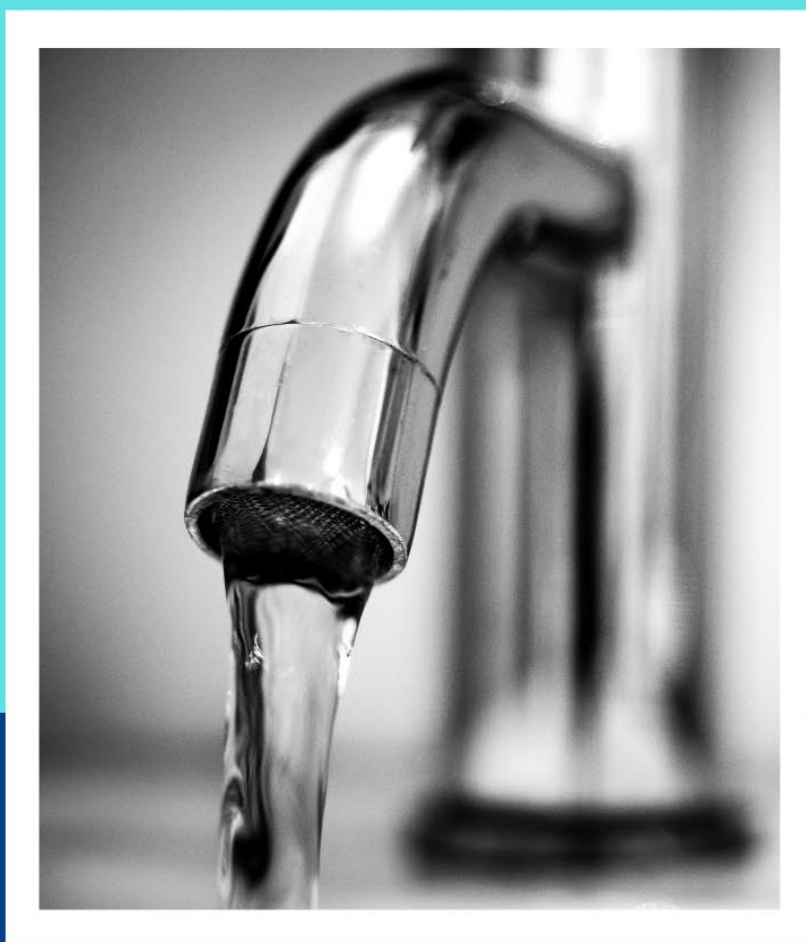
PWA STRATEGIC PLAN 2567

ยุทธศาสตร์องค์กร

พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)



บทสรุปผู้บริหาร



จัดทำโดย

กองแผนและกลยุทธ์
ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนารัฐกิจ

72 แจ้งวัฒนะ 1 คลังสี่
กรุงเทพฯ 10210

☎ 0 2551 8302

✉ 557111@pwa.co.th

🌐 <https://sp.pwa.co.th>

คำนำ

ตามข้อกำหนดของ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจดำเนินการทบทวนยุทธศาสตร์ทุกปี การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชน ในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) จึงดำเนินการทบทวนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567) ผ่านกระบวนการต่างๆ ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการ Core Business Enablers ประจำปี 2566 ซึ่งมีการระดมความคิดเห็น และบูรณาการกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของ กปภ. อาทิ การรวบรวมนโยบาย ข้อกำหนด กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของ กปภ. เพื่อให้การดำเนินงานในปีงบประมาณ 2567 มีความสอดคล้องและทันกาลทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการเสนอแผนงาน กิจกรรม โครงการ เพื่อขอรับจัดสรรงบประมาณ ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2568 มีความครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำยุทธศาสตร์องค์กร

สารบัญ

ภาพรวมขององค์กร	2
1. ข้อมูลทั่วไป	2
2. โครงสร้างการบริหารองค์กร	3
นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3
1. นโยบายและแผนงานภาครัฐ	3
2. กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4
3. นโยบายผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค	5
ทิศทางขององค์กร	6
1. ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)	7
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์ พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)	9
ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)	10
แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)	11
ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570	13
รายละเอียด วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570	18

ภาพรวมขององค์กร

1. ข้อมูลทั่วไป

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) มีจำนวนพนักงานและลูกจ้าง 9,021 คน (ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2566) มีหน่วยงานรับผิดชอบการให้บริการในพื้นที่ส่วนภูมิภาค โดยแบ่งเป็นสายงานรองผู้ว่าการปฏิบัติการ 5 ภาค กำกับดูแล 10 กปภ.เขต 234 กปภ. สาขา และหน่วยบริการ 355 หน่วยบริการ (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2565) แสดงดังตารางที่ 1

ภาค	เขต	สาขา	หน่วยบริการ
1	9	27	33
(ภาคเหนือ และภาคกลางตอนบน)	10	26	62
2	6	22	49
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน)	7	20	50
3	1	22	17
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออก)	8	20	43
4	2	30	31
(ภาคกลางตอนล่าง และภาคตะวันตก)	3	23	21
5	4	24	31
(ภาคใต้)	5	20	18
รวม	10	234	355

ตารางที่ 1 : การแบ่งพื้นที่เขตรับผิดชอบของ กปภ

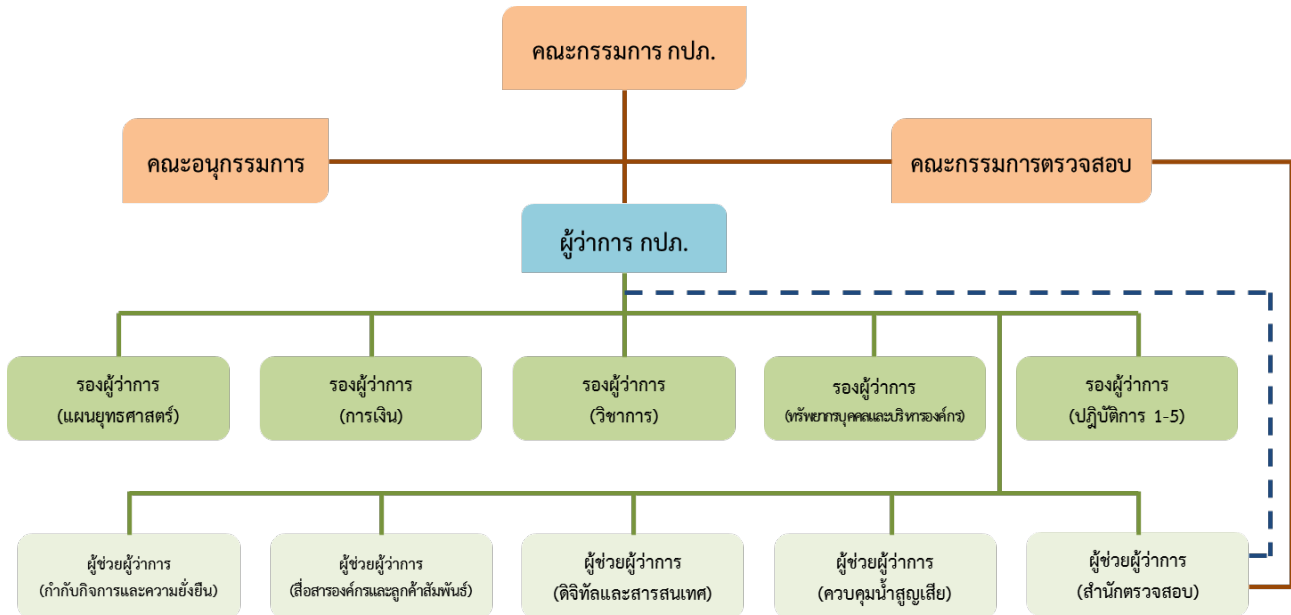
ภาพรวมธุรกิจของ กปภ. มีบทบาทในการจัดหาน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคให้บริการกับประชาชน ซึ่งถือเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญของภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม โดย กปภ. จะจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา โดยการวางระบบท่อและระบบขนส่งอื่น ๆ เช่น รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น เพื่อจำหน่ายน้ำไปยังลูกค้า โดยอัตราค่าจำหน่ายน้ำเป็นไปตามโครงสร้างราคาค่าน้ำ ณ สิ้นปีงบประมาณ 2565 กปภ. มีจำนวนลูกค้าทั้งสิ้น 5.13 ล้านราย เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2564 ที่มีลูกค้ารวมทั้งสิ้น 4.96 ล้านราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.39 และมีปริมาณน้ำจำหน่าย ปีงบประมาณ 2565 รวมมีจำนวนเท่ากับ 1,355 ล้าน ลบ.ม. ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2564 ที่มีปริมาณน้ำจำหน่ายรวมเท่ากับ 1,336 ล้าน ลบ.ม. เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.41



ภาพที่ 1 : แผนที่การให้บริการของ กปภ.

2. โครงสร้างการบริหารองค์กร

กปภ. กำหนดอำนาจหน้าที่และแบ่งส่วนงานตามโครงสร้างการบริหารของ กปภ. ประกอบด้วย ผู้ว่าการ การประปาส่วนภูมิภาค รองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 – 5) นอกจากนี้ยังมีผู้ช่วยผู้ว่าการซึ่งขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ 5 สายงาน รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 2

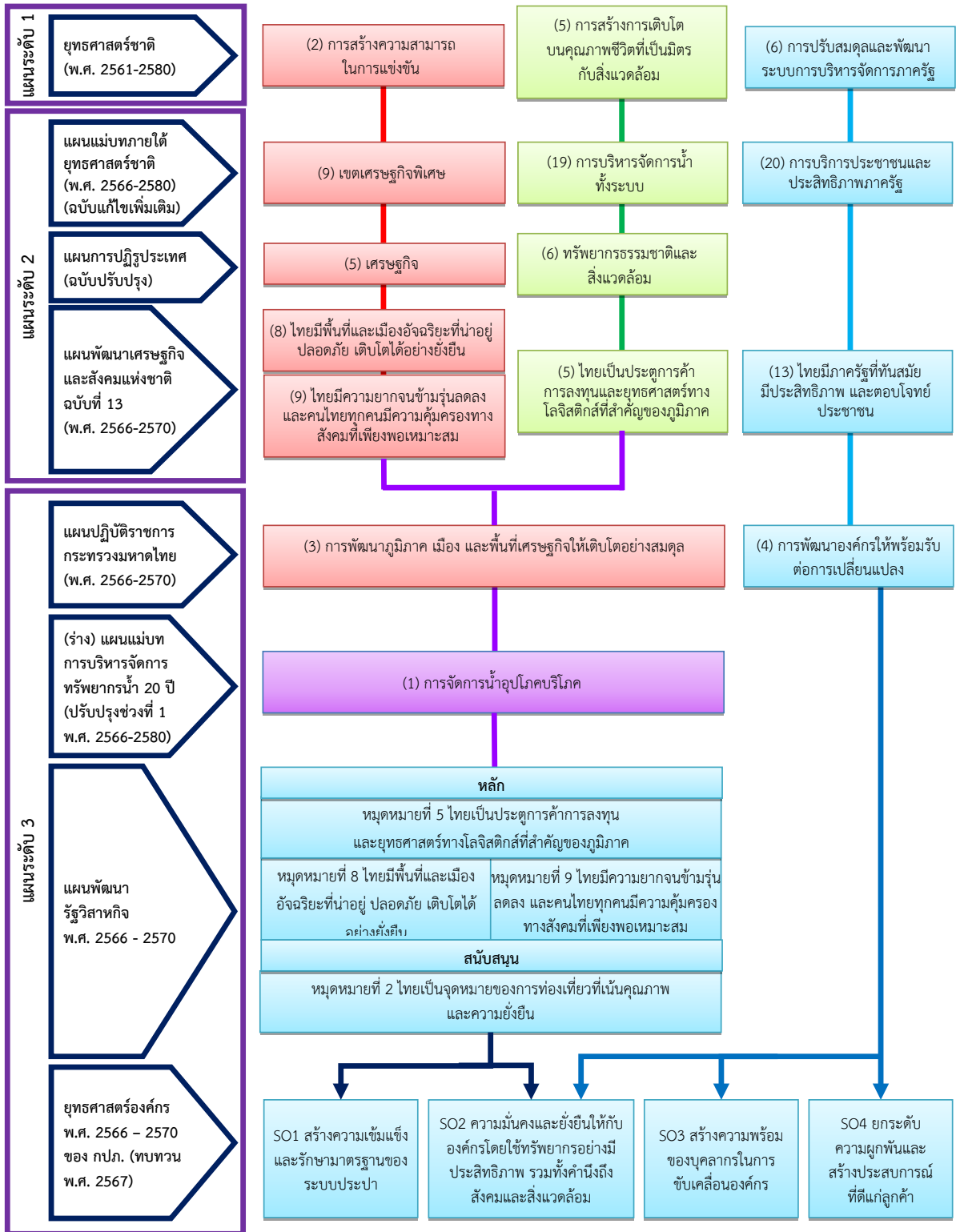


ภาพที่ 2 : โครงสร้างการบริหารของ กปภ.

นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. นโยบายและแผนงานภาครัฐ

นโยบายและแผนของรัฐบาลที่สำคัญที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. ดังแสดงในภาพที่ 9



ภาพที่ 12 : นโยบายภาครัฐ

2. กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทของ กปภ. มีดังตารางที่ 11

กฎหมาย กฎระเบียบ	แนวทางที่สอดคล้องกับบริบทของ กปภ.
พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561	<p>พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 ได้ประกาศใช้เมื่อ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561 มีรายละเอียด 9 หมวด 1 บทเฉพาะกาล จำนวนมาตราทั้งสิ้น 106 มาตรา ซึ่งพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ.2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกฎหมายในการบูรณาการ การจัดการน้ำ การพัฒนา การบริหารจัดการ การบำรุงรักษา การฟื้นฟู และการอนุรักษ์ ทรัพยากรน้ำ สิทธิในน้ำ การอนุญาตการใช้น้ำ การเก็บค่าใช้จ่าย รวมทั้ง การบริหารจัดการใน ภาวะน้ำแล้งและภาวะน้ำท่วมให้เกิดความเป็นเอกภาพ โดย กปภ.ได้รับการจัดกลุ่มเป็นผู้ใช้น้ำ ประเภทที่ 2</p> <p>จะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 เข้ามามีบทบาทโดยตรงกับ การดำเนินงาน กปภ. ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่ในการให้บริการน้ำประปา โดย กปภ. ได้ คำนึงถึงการใช้น้ำอย่างคุ้มค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำให้ทั่วถึง รวมถึงการคำนึงถึง การใช้น้ำอย่างยั่งยืน</p>
พระราชบัญญัติการให้เอกชน ร่วมลงทุนในกิจการของรัฐปี 2562	<p>พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐปี พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ.การร่วม ลงทุนฯ ปี พ.ศ. 2562) เป็นกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อเป็นแผนงานกำกับดูแลและติดตามการ ดำเนินงานของโครงการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้ พ.ร.บ. ฉบับนี้ ได้ให้ คำจำกัดความการร่วมลงทุนว่า “การร่วมลงทุน หมายถึง การร่วมลงทุนกับเอกชนไม่ว่าโดยวิธีใด หรือมอบให้เอกชนลงทุนแต่ฝ่ายเดียวโดยวิธีอนุญาต หรือให้สัมปทาน หรือให้สิทธิไม่ว่าในลักษณะ ใด” ดังนั้น โครงการเอกชนร่วมลงทุนของ กปภ.ที่เข้าข่ายของคำจำกัดความดังกล่าวจำเป็นต้อง ดำเนินการตาม พ.ร.บ.การร่วมลงทุนฯ อย่างเคร่งครัด</p>

ตารางที่ 13 : รายละเอียดกฎระเบียบต่าง ๆ

3. นโยบายผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค



ภาพที่ 13 : นโยบาย PED-DI

นโยบาย PED-DI มีหลักคิดสำคัญ คือ การเพิ่มรายได้ และทำต้นทุนให้ลดลง และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากร พร้อมทั้งพัฒนาธุรกิจ และสร้างพันธมิตร เพื่อให้ กปภ. มีกำไรอย่างก้าวกระโดด และทำให้ กปภ. มีเงินทุนกลับมาขยายกิจการได้อย่างยั่งยืน

“P” Partnership & Expansion
การขยายธุรกิจของ กปภ. อย่างก้าวกระโดด

“E” Expanding non tap water portfolio
การเร่งกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่นอกเหนือธุรกิจน้ำประปา

“D” Develop high values products and services
การพัฒนาธุรกิจของ กปภ. ทั้งสินค้าและบริการให้มีมูลค่าเพิ่มสูงสุด

“DI” Digitization and People
การนำ technology ใหม่ ๆ มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจของ กปภ. ในอนาคต

ทิศทางขององค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน

ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา

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

พันธกิจ

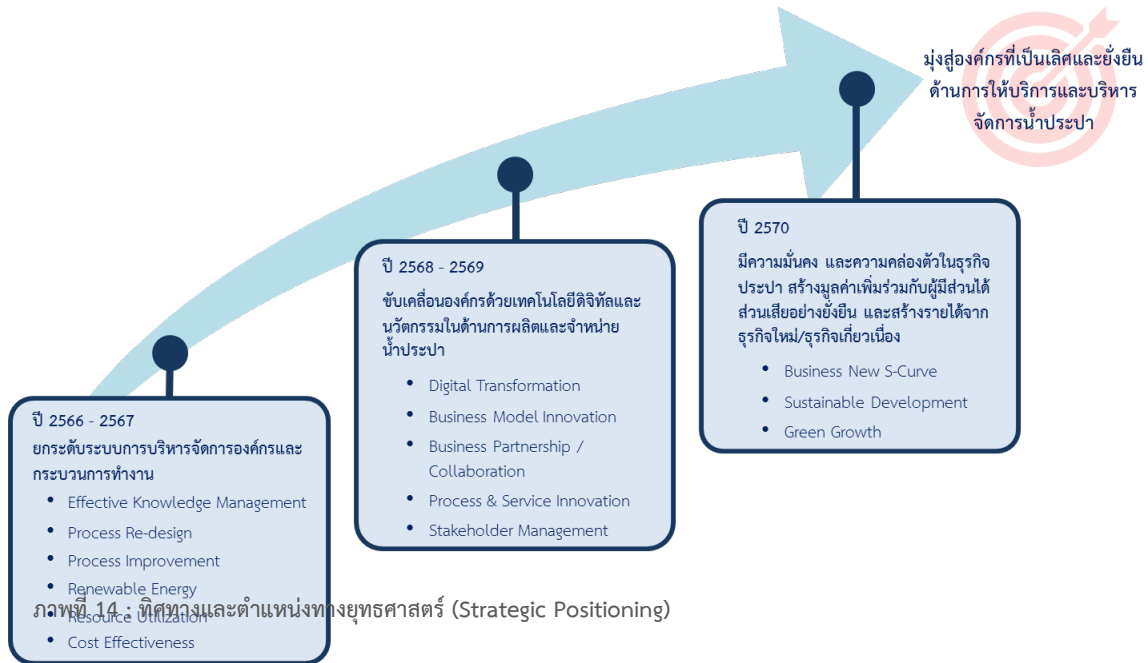
1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยม

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - คู่ความยั่งยืน

1. ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)

	ปี 2566 - 2567	ปี 2568 - 2569	ปี 2570
มิติตัวชี้วัด	ยกระดับระบบการบริหารจัดการองค์กรและกระบวนการทำงาน (Financial Security)	ขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา (Business Stability)	มีความมั่นคง และความคล่องตัวในธุรกิจประปา สร้างมูลค่าเพิ่มร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Sustainable Organization)
ความมั่นคงทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - รักษาระดับรายได้ไม่ให้ลดลง - ลดต้นทุนจากการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มรายได้จากการดำเนินงาน - ลดต้นทุนจากการดำเนินงาน - บริหารจัดการโครงการที่ใช้การลงทุนแบบ PPP 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มรายได้จากการดำเนินงาน - ลดต้นทุนในการดำเนินงาน - บริหารจัดการโครงการที่ใช้การลงทุนแบบ PPP
การสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า - สร้างการรับรู้ เข้าใจและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สร้างภาพลักษณ์ และประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการลงทุนรูปแบบ PPP เพื่อสร้างการรับรู้ในกลุ่มนักลงทุน 	<ul style="list-style-type: none"> - ยกระดับการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม - ยกระดับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> - ยกระดับการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการบูรณาการการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน - สร้างคุณค่าเพิ่มร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคม
ความเพียงพอและทั่วถึงของน้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> - รักษามาตรฐานของระบบการผลิตน้ำประปา - ลดน้ำสูญเสีย - แผนการจัดการแหล่งน้ำดิบที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในอนาคต - บริหารจัดการการซื้อน้ำจากเอกชน เพื่อควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่าย - เร่งดำเนินโครงการที่สามารถสร้างผลตอบแทนได้ภายใน 5 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มประสิทธิภาพของระบบการผลิตน้ำประปาด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ - เพิ่มประสิทธิภาพการลดน้ำสูญเสียด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ - บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบได้อย่างเพียงพอต่อการผลิต - ลงทุนในโครงการที่คืนทุนภายใน 10 ปี (หรือเร็วกว่า) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล - ลดน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล - บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการผลิต
ความเป็นเลิศและยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สามารถนำองค์ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ มาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน - กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน สามารถควบคุมความสูญเสีย ค่าใช้จ่าย ชำซ้อนในกระบวนการ - แก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ พ.ร.บ. ให้สนับสนุนต่อการดำเนินงานของ กปภ. ในอนาคตแล้วเสร็จ - กำหนดแนวทางดำเนินงานของธุรกิจใหม่ (Master Plan) - เริ่มนำพลังงานสะอาดมาใช้ในการกระบวนการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สามารถนำองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ตอบสนองนโยบาย และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น - กระบวนการทำงานดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ และนวัตกรรม สนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลัก รองรับการค้าเงินธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - สร้างความเชื่อมั่น และเชิญชวนให้มีการร่วมลงทุนกับ กปภ. ในรูปแบบ PPP อย่างเป็นธรรม - ขยายผลการนำพลังงานสะอาดมาใช้ในการดำเนินงาน - ศึกษานวัตกรรม และเทคโนโลยีพลังงานสะอาดประเภทอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สามารถนำองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม รวมถึงเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร - กระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ ตอบสนองต่อการพัฒนาความยั่งยืนที่เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ - ธุรกิจเกี่ยวเนื่องสร้างรายได้ให้กับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ - บริหารจัดการบริษัทลูกให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน - องค์กรเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่ปล่อยมลพิษจากการดำเนินงานต่างๆ



	ปี 2566 - 2567	ปี 2568 - 2569	ปี 2570
มิติตัวชี้วัด	ยกระดับระบบการบริหารจัดการองค์กรและกระบวนการทำงาน (Financial Security)	ขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา (Business Stability)	มีความมั่นคง และความคล่องตัวในธุรกิจประปา สร้างมูลค่าเพิ่มร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน และสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Sustainable Organization)
ความมั่นคงทางการเงิน	- กำไรสุทธิ 3,551 ล้านบาท - ROA 1.50%	- กำไรสุทธิ 4,206 ล้านบาท* - ROA 1.84%	- กำไรสุทธิ 4,488 ล้านบาท* - ROA 2.02%
การสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความพึงพอใจของลูกค้า 4.30 คะแนน - ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	- ความพึงพอใจของลูกค้า 4.40 คะแนน - ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน	- ความพึงพอใจของลูกค้า 4.45 คะแนน - ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.50 คะแนน
ความเพียงพอและทั่วถึงของน้ำประปา	- อัตราน้ำสูญเสีย 28.59% - สาขาที่มีน้ำผลิตจ่ายเพียงพอ 91% - สาขาที่เฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ 25%	- อัตราน้ำสูญเสีย 27.81% - สาขาที่มีน้ำผลิตจ่ายเพียงพอ 93% - สาขาที่เฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ 21%	- อัตราน้ำสูญเสีย 27.42% - สาขาที่มีน้ำผลิตจ่ายเพียงพอ 94% - สาขาที่เฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ 19%
ความเป็นเลิศและยั่งยืน	- Human Productivity 3.40 ล้านบาท/คน - Process Efficiency ทบทวน 20 กระบวนการ - การปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. แล้วเสร็จ - Master Plan ธุรกิจใหม่ และแนวทางการลงทุนแบบ PPP แล้วเสร็จ - Eco-Efficiency 0.9980	- Human Productivity 3.70 ล้านบาท/คน - Process Efficiency 75% - Digital Process 80% - ดำเนินธุรกิจใหม่ / ตั้งบริษัทลูก - มีรูปแบบการลงทุนแบบ PPP - Eco-Efficiency 1.0020	- Human Productivity 3.85 ล้านบาท/คน - Process Efficiency 80% - Digital Process 100% - รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 20 ล้านบาท - รายได้จากการลงทุนแบบ PPP - Eco-Efficiency 1.0040

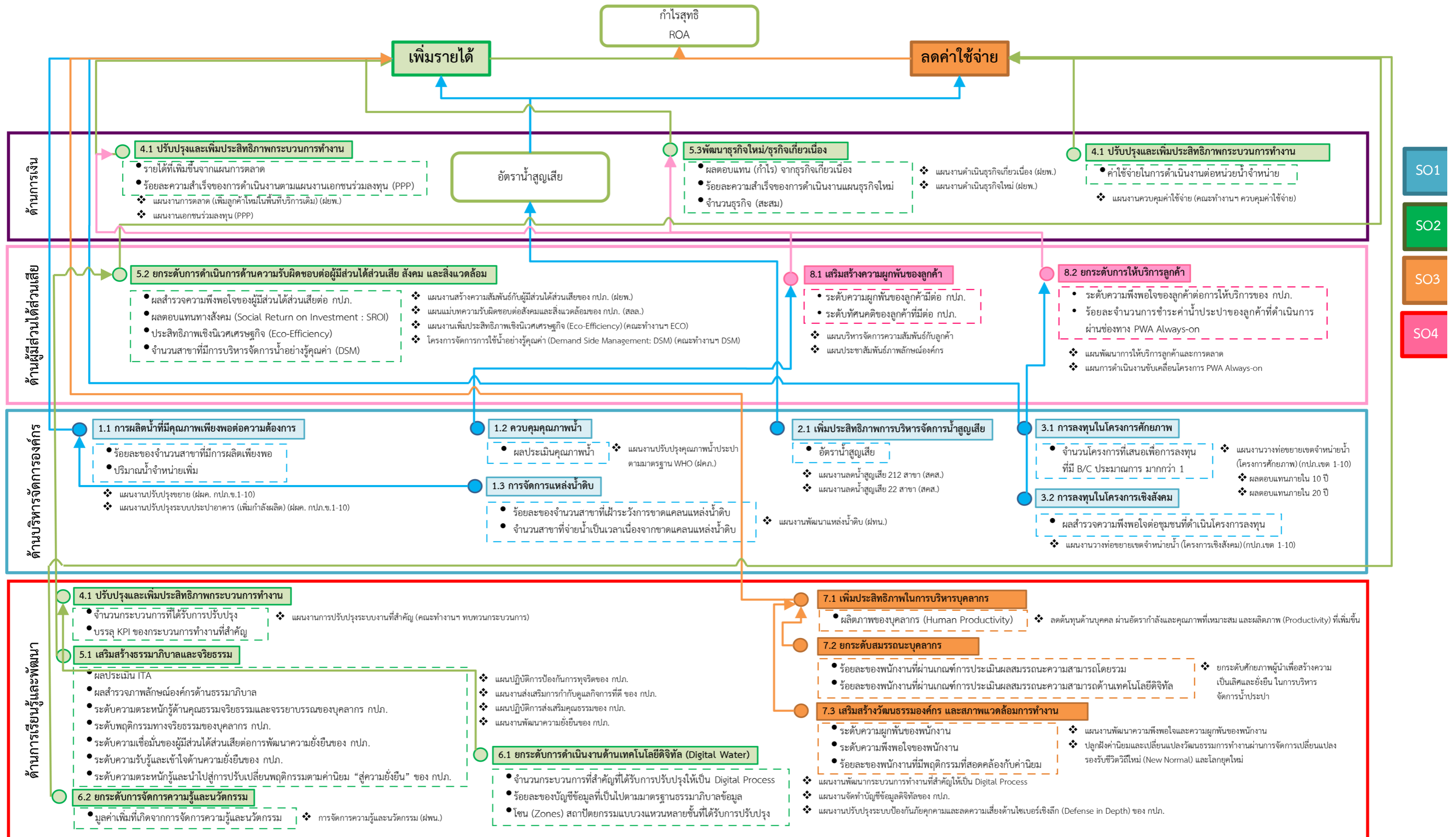
ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2566-2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ.2567)

SO	SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา	SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร	SO4 ยกกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
KEY GOALS	พัฒนามาตรฐานของระบบประปา ด้วยการลงทุนอย่างคุ้มค่า	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร	ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ
STRATEGIES	<p>S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 ผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ 1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ 1.3 บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ <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 ลงทุนในโครงการศักยภาพ 3.2 ลงทุนในโครงการเชิงสังคม 	<p>S4 ยกกระดับการบริหารจัดการองค์กร</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 ยกกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม 5.3 พัฒนาธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <p>S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 ยกกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water) 6.2 ยกกระดับการจัดการความรู้และนวัตกรรม 	<p>S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร 7.2 ยกย่องสมรรถนะบุคลากร 7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน 	<p>S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า 8.2 ยกย่องการให้บริการลูกค้า

ภาพที่ 15 : ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ.

แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)

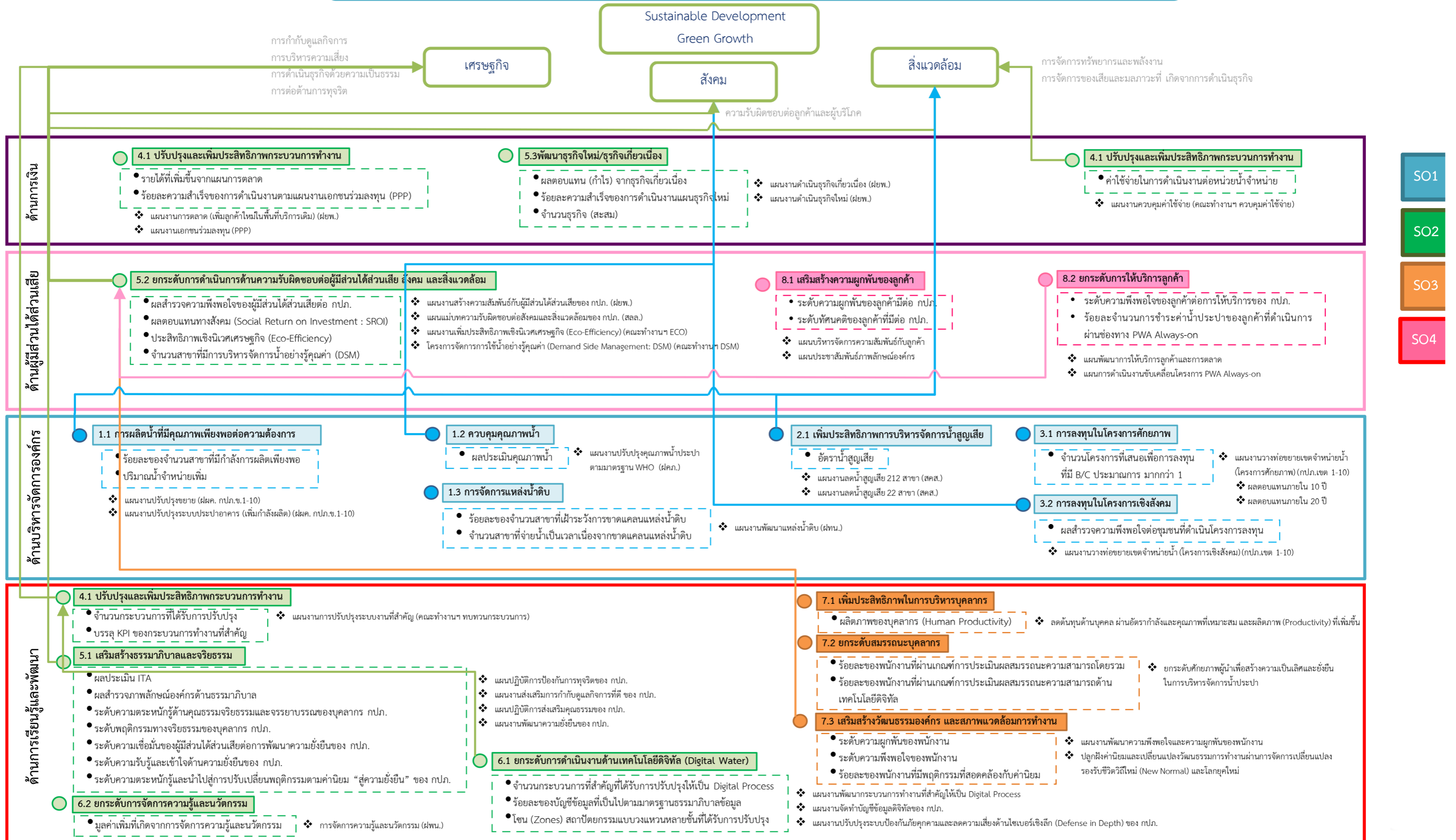
วิสัยทัศน์ : มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา



ภาพที่ 16 : แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)

แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)

วิสัยทัศน์ : มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา



ภาพที่ 17 : แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

SO	KEY GOAL	S	TACTICS	ตัวชี้วัด	หน่วย	คู่เทียบ	67	68	69	70	INITIATIVES	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน		
SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา	พัฒนามาตรฐานของระบบประปาด้วยการลงทุนอย่างคุ้มค่า	S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน	1.1 ผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ	KPI	ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีกำลังผลิตเพียงพอ	ร้อยละ	91	92	93	94	1.1.1 แผนงานปรับปรุงขยาย 1.1.2 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต)	ผผค. กปภ.เขต 1-10	ผผค.		
				KPI	ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม	ล้าน ลบ.ม.	กปภ.= 6.80	48	49	51				52	
				KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนงานปรับปรุงขยาย	ร้อยละ	100	100	100	100					
				KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต)	ร้อยละ	100	100	100	100					
			1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ	KPI	ผลประเมินคุณภาพน้ำ	ร้อยละ	100	100	100	100	1.2.1 แผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ตามมาตรฐาน WHO	ผผค.	ผชล. ผชท. ผผค. ผผอ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา		
				KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา	ร้อยละ	100	100	100	100					
				1.3 บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ	KPI	ร้อยละของจำนวนสาขาที่เฝ้าระวังการขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ	ร้อยละ	25	24	21				19	1.3.1 แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำดิบ
			KPI		จำนวนสาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ	สาขา	6	4	2	0					
			KRI		ร้อยละความสำเร็จในแผนงานพัฒนาแหล่งน้ำ	ร้อยละ	100	100	100	100					
		S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย	2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย	KPI	อัตราน้ำสูญเสีย*	ร้อยละ	กปภ.= 31.64	28.59*	28.20*	27.81*	27.42*	2.1.1 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 212 สาขา 2.1.2 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 22 สาขา	สคส.	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	
				KRI	ร้อยละความสำเร็จของแผนงานลดน้ำสูญเสีย	ร้อยละ	100	100	100	100					
		S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน	3.1 ลงทุนในโครงการศักยภาพ	KPI	จำนวนโครงการที่เสนอเพื่อการลงทุนที่มี B/C ประเมินการ มากกว่า 1	โครงการ	>10	>10	>10	>10	3.1.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ) 3.1.1.1 แผนงานวางท่อขยายเขต (ผลตอบแทนภายใน 10 ปี) 3.1.1.2 แผนงานวางท่อขยายเขต (ผลตอบแทนภายใน 20 ปี)	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	คณะกรรมการพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ.		
						KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ	ร้อยละ	100	100				100	100
				KPI	ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน	คะแนน	4.5	4.5	4.5	4.5	3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	คณะกรรมการพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ.		
						KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ	ร้อยละ	100	100				100	100
				SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร	4.1 ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน	KPI	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง	จำนวน	20	20	20	20	4.1.1 แผนงานการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญ
KPI	บรรลุ KPI ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ							ร้อยละ	Baseline	70	75	80			
KRI	ร้อยละความสำเร็จของการทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญตามแผน	ร้อยละ	100					100	100	100					
KPI	รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากแผนการตลาด	ล้านบาท	5					10	15	20	4.1.2 แผนงานการตลาด (เพิ่มลูกค้าใหม่ในพื้นที่บริการเดิม)	ผยพ. สคส.	ผผอ.		
KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนงานการตลาด	ร้อยละ	100					100	100	100					

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

SO	KEY GOAL	S	TACTICS	ตัวชี้วัด	หน่วย	คู่เทียบ	67	68	69	70	INITIATIVES	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน				
SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร	4.1 ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน	KPI	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่าย	บาท/ลบ.ม.		11.70	11.60	11.50	11.40	4.1.3 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย	คณะทำงานวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานและกำหนดกลยุทธ์ในการควบคุมค่าใช้จ่ายของ กปภ. รผบ. รผว.	กปภ.เขต 1-10			
				KRI	ร้อยละความสำเร็จของแผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย	ร้อยละ		100	100	100	100						
				KPI	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานเอกชนร่วมลงทุน (PPP)	ร้อยละ		100	100	100	100						
							KRI	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานเอกชนร่วมลงทุน (PPP)	ร้อยละ		100	100	100	100	4.1.4 แผนงานเอกชนร่วมลงทุน (PPP)	ฝยพ.	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
					S5 สร้างความยั่งยืน	5.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม	KPI	ผลประเมิน ITA	คะแนน	กปน.= 98.23 กพภ.= 97.37		≥ 95	≥ 95	≥ 95	5.1.1 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ กปภ.	ผชก.	ทุกหน่วยงาน
			KRI	ร้อยละความสำเร็จในแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ กปภ.			ร้อยละ		100	100	100	100					
			KPI	ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล			คะแนน		4.40	4.45	4.50	4.55	5.1.2 แผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.	ผชก.	ทุกหน่วยงาน		
			KRI	ร้อยละความสำเร็จของแผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.			ร้อยละ		100	100	100	100					
			KPI	ระดับความตระหนักรู้ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากร กปภ.			ระดับ		4.35	4.37	4.39	4.43	5.1.3 แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม ของ กปภ.	ผชก.	ทุกหน่วยงาน		
		KPI	ระดับพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคลากร กปภ.	ระดับ				Baseline	4	4	5						
		KRI	ร้อยละความสำเร็จตามแผน	ร้อยละ				100	100	100	100						
		KPI	ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.	ระดับ				4.00	4.02	4.04	4.06	5.1.4 แผนงานพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.	ผชก.	ทุกหน่วยงาน			
		KPI	ระดับความรู้และเข้าใจด้านความยั่งยืนของ กปภ.	ระดับ				Baseline	Baseline +0.02	-	-						
		KPI	ระดับความตระหนักรู้และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามค่านิยม “สู่ความยั่งยืน” ของ กปภ.	ระดับ				-	-	4.00	4.02						
		KRI	ร้อยละความสำเร็จของแผน	ร้อยละ		100	100	100	100								
				5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม		KPI	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.	คะแนน		4.50	4.50	4.50	4.50	5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	ฝยพ.	-	
		KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.			ร้อยละ		100	100	100	100						
		KPI	ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI)			อัตราส่วน		>1 : 1	>1 : 1	>1 : 1	>1 : 1	5.2.2 แผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)	ผชล.	ผชง. ผชผ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา			
		KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงาน CSR after Process ของ กปภ.			ร้อยละ		100	100	100	100						

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

SO	KEY GOAL	S	TACTICS		ตัวชี้วัด	หน่วย	คู่เทียบ	67	68	69	70	INITIATIVES	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน	
SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	S5 สร้างความยั่งยืน	5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม	KPI	ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)	สัดส่วน		0.9980	1.0000	1.0020	1.0040	5.2.3 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) 5.2.3.1 โครงการระบบผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์ (SolarRooftop) 5.2.3.2 แผนควบคุมประสิทธิภาพเครื่องสูบน้ำ	คณะทำงานปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency: EE) และคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (Carbon Footprint Organization: CFO) ของ กปภ.	ฝปอ.	
				KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)	ร้อยละ		100	100	100	100				
				KPI	จำนวนสาขาที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)	แห่ง		≥ 40	≥ 40	≥ 40	≥ 40				5.2.4 โครงการจัดการการใช้ไฟฟ้าอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management: DSM)
			KRI	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน DSM	ร้อยละ		100	100	100	100					
			5.3 พัฒนาธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	KPI	ผลตอบแทน (กำไร) จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ล้านบาท		8	10	15	20	5.3.1 แผนงานดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ฝยพ.	-	
				KRI	การนำแผนธุรกิจเกี่ยวเนื่องสู่การปฏิบัติ	สาขา		26	N/A	N/A	N/A				
				KPI	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานแผนธุรกิจใหม่	ร้อยละ		100	100	100	100	5.3.2 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่	ฝยพ.	-	
				KPI	จำนวนธุรกิจ (สะสม)	จำนวน		-	1	2	3				
				KRI	ร้อยละความสำเร็จของแผนธุรกิจใหม่	ร้อยละ		100	100	100	100				
		KPI		จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่ได้รับการปรับปรุงให้เป็น Digital Process	กระบวนการ		8	12	16	20	6.1.1 แผนงานพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ ให้เป็น Digital Process				ผขท. สดพ. สปท. สดส.
		KRI	ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญให้เป็น Digital Process ตามเป้าหมายที่กำหนด	ร้อยละ		100	100	100	100						
		S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม	6.1 ยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water)	6.1.2 แผนงานจัดทำบัญชีข้อมูลดิจิทัล ของ กปภ.	KPI	ร้อยละของบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล	ร้อยละ		40	60	80	100	ผขท.	ทุกหน่วยงาน	
					KRI	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลของ กปภ.	ร้อยละ		100	100	100	100			
					KPI	โซน (Zones) สถาปัตยกรรมแบบวงแหวนหลายชั้นที่ได้รับการปรับปรุง	Zones		-Presentation Zone - Application Zone - Management Zone	- Data Zone - External Zone	- Presentation Zone - Application Zone - Management Zone -Data Zone -External Zone	- Presentation Zone - Application Zone - Management Zone -Data Zone -External Zone	6.1.3 แผนงานปรับปรุงระบบป้องกันภัยคุกคามและลดความเสี่ยงด้านไซเบอร์เชิงลึก (Defense in Depth) ของ กปภ.	ผขท.	กปภ.เขต 1-10
					KRI	ร้อยละความสำเร็จของโครงการในการติดตั้งและตั้งค่าตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ด้วยสถาปัตยกรรมแบบวงแหวนหลายชั้น	ร้อยละ		100	100	100	100			

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

SO	KEY GOAL	S	TACTICS		ตัวชี้วัด	หน่วย	คู่เทียบ	67	68	69	70	INITIATIVES	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน			
SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน	S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	6.2 ยกระดับการจัดการความรู้และนวัตกรรม	KPI	มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม	ล้านบาท		10	10	10	10	6.2.1 การจัดการความรู้และนวัตกรรม	ฝพน.	สสส. สดพ. ฝวศ. ฝบง. ฝทน. สคส. กปภ.เขต 1-10			
				KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ร้อยละ	100	100	100	100							
SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร	ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร	S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร	7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร	KPI	ผลิตภาพของบุคลากร (Human Productivity)	ล้านบาท/คน		3.40	3.55	3.70	3.85	7.1.1 ลดต้นทุนด้านบุคคลผ่านอัตราค่าจ้างและคุณภาพที่เหมาะสมและผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น	ฝชบ.	ทุกหน่วยงาน			
				KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงานตามแผนปฏิบัติการทรัพยากรบุคคลประจำปี	ร้อยละ	100	100	100	100							
			7.2 ยกระดับสมรรถนะบุคลากร	KPI	ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถโดยรวม	ร้อยละ	≥98	≥98	≥98	≥98	7.2.1 ยกระดับศักยภาพผู้นำเพื่อสร้างความเป็นเลิศและยั่งยืน ในการบริหารจัดการน้ำประปา	ฝพน.	ทุกหน่วยงาน				
				KRI	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรตามแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี	ร้อยละ	100	100	100	100							
				KPI	ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ร้อยละ	≥98	≥98	≥98	≥98							
				KRI	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี	ร้อยละ	100	100	100	100							
			7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน	KPI	ระดับความผูกพันของพนักงาน	คะแนน	4.30	4.35	4.40	4.45	7.3.1 แผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน	ฝพน. ฝภพ. ฝบท.	ทุกหน่วยงาน				
				KPI	ระดับความพึงพอใจของพนักงาน	คะแนน	4.25	4.30	4.35	4.40							
				KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน	ร้อยละ	100	100	100	100							
				KPI	ร้อยละของพนักงานที่มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม	ร้อยละ	85	90	95	95							
							KRI	ระดับความสำเร็จของแผนงานเสริมสร้างค่านิยมวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ	ร้อยละ		100	100	100	100	7.3.2 ปลุกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานผ่านการจัดการเปลี่ยนแปลงรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่	ฝภพ. ฝบท.	ทุกหน่วยงาน
SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ	S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า	8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า	KPI	ระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.	คะแนน		4.25	4.30	4.35	4.40	8.1.1 แผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	ฝชล. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	-			
				KRI	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	ร้อยละ	100	100	100	100							
				KPI	ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.	คะแนน	4.25	4.30	4.35	4.40	8.1.2 แผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร	ฝชล.	-				
				KRI	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร	ร้อยละ	100	100	100	100							

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

SO	KEY GOAL	S	TACTICS		ตัวชี้วัด	หน่วย	คู่เทียบ	67	68	69	70	INITIATIVES	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน
SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ	S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า	8.2 ยกระดับการให้บริการลูกค้า	KPI	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.	คะแนน	กปน.= 4.62	4.30	4.40	4.40	4.45	8.2.1 แผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด	ผชล. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	-
				KRI	ร้อยละความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด	ร้อยละ		100	100	100	100			
				KPI	ร้อยละจำนวนการชำระค่าน้ำประปาของลูกค้าที่ดำเนินการผ่านช่องทาง PWA Always-On	ร้อยละ		68.75	72.50	76.25	80	8.2.2 แผนการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always-on	ผชล. ผชท. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	-
				KRI	ร้อยละความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always-On	ร้อยละ		100	100	100	100			

ตารางที่ 28 : ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

*ข้อมูลคู่เทียบปี 25

รายละเอียด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์
และแผนปฏิบัติการ พ.ศ.2567-2570

SO 1

สร้างความเข้มแข็งและ
รักษามาตรฐานของ
ระบบประปา
(Strengthening Utmost
Quality Standards)



เป้าหมาย (KGIs)

“พัฒนามาตรฐานของระบบประปาด้วยการลงทุนอย่างคุ้มค่า”

ภารกิจหลักของ กปภ. คือ การผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ดังนั้น กปภ. จึงเร่งดำเนินการขยายเขตการให้บริการ ด้วยระบบประปาที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการขยายพื้นที่การให้บริการประปาที่คุ้มค่าทั้งในพื้นที่ศักยภาพ และคุ้มค่าเชิงสังคม ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคได้อย่างทั่วถึง การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย เพื่อลดและควบคุมน้ำสูญเสีย ซึ่งสูญเสียไปโดยไม่เกิดประโยชน์ และการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่น การยอมรับ รวมถึงความไว้วางใจในคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานให้แก่ประชาชน

S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน

กปภ. มีภารกิจในการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ภูมิภาค ในพื้นที่ 74 จังหวัด มีโครงข่ายท่อครอบคลุมทั่วประเทศ มีความยาวต่อมากกว่า 100,000 กิโลเมตร โดยมีสาขากระจายอยู่ถึง 234 สาขา เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ กปภ. ยังตอบสนองนโยบายภาครัฐผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ ทำให้ความต้องการใช้น้ำประปาที่สะอาดในส่วนภูมิภาคมีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กปภ. มีความจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานให้สามารถรองรับความต้องการของประชาชน เช่น การเพิ่มกำลังผลิต ควบคุมคุณภาพน้ำ และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ เป็นต้น

S1

พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ และได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 1.1

ผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอ

ต่อความต้องการ

เพิ่มกำลังผลิตและปรับปรุงประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีกำลังผลิตเพียงพอ
- ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม

แผนงาน 1.1.1 แผนงานปรับปรุงขยาย

- ผู้รับผิดชอบ : ผศค. กปภ.เขต 1-10
- ผู้สนับสนุน : ผวศ.
- แผนงานปี 2567-2570

เพื่อให้ กปภ.สาขา มีกำลังการผลิตเพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการผลิตจ่ายน้ำสอดคล้องกับความต้องการการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของเมืองและการเพิ่มขึ้นของประชากรในแต่ละพื้นที่ กปภ. จะต้องดำเนินการศึกษาและคาดการณ์ความต้องการการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ เพื่อใช้วางแผนโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา

แผนงาน 1.1.2 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต)

- ผู้รับผิดชอบ : ผศค. กปภ.เขต 1-10
- ผู้สนับสนุน : ผวศ.
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ.สาขา บางแห่งมีกำลังผลิตเต็มรอการขยาย และอีกหลายแห่งมีกำลังผลิตที่กำลังจะเต็ม ดังนั้น กปภ. จึงต้องจัดทำแผนงานเพิ่มกำลังผลิตซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณจำนวนมาก เพื่อให้ กปภ. มีกำลังผลิตที่เพียงพอต่อการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง

S1

พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ และได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 1.2

ควบคุมคุณภาพน้ำ

ควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้า

ตัวชี้วัด

- ผลประเมินคุณภาพน้ำ

แผนงาน 1.2.1 แผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ตามมาตรฐาน WHO

- ผู้รับผิดชอบ : ผคภ.
- ผู้สนับสนุน : ผชล. ผชท. ผวศ. ผปอ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. ต้องปรับปรุงมาตรฐานการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพน้ำให้มีความเข้มข้นตามมาตรฐาน WHO โดย ต้องมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำตั้งแต่กระบวนการผลิต ไปจนถึงกระบวนการจำหน่ายน้ำประปา รวมถึงต้องติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ น้ำประปาที่ถึงมือลูกค้า มีความสะอาด และปลอดภัย ตามเกณฑ์ประเมินเชิงกายภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านเคมี และด้านแบคทีเรีย

นอกจากนี้ กปภ. ยังให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังและติดตามคุณภาพน้ำประปาตามเกณฑ์ตัวชี้วัดอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เมื่อพบว่าคุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐาน จะต้องมีการเร่งรัดแก้ไข โดยส่งนักวิทยาศาสตร์ประจำ กปภ.เขต Lab Cluster และ/หรือส่วนกลางไปร่วมให้คำแนะนำ/แก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในพื้นที่ทันที

S1

พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ และได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 1.3

บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

การเปลี่ยนแปลงและผันผวนของสภาพภูมิอากาศของโลก สร้างผลกระทบโดยตรงต่อแหล่งน้ำดิบ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของ กปภ. ที่หากไม่มีแนวทางรับมือที่ดี จะส่งผลให้ กปภ. ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเพียงพอและตลอดเวลา

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของจำนวนสาขาที่เฝ้าระวังการขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ
- จำนวนสาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ

แผนงาน 1.3.1 แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำดิบ

- ผู้รับผิดชอบ : ผทน.
- ผู้สนับสนุน : ผชล. ผชท. ผวศ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2567-2570

แหล่งน้ำดิบ ถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรสำคัญที่ขาดไม่ได้ ของ กปภ. ซึ่งปัจจุบันในบางพื้นที่ของ กปภ. ประสบปัญหาขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ และบางพื้นที่ประสบปัญหาแหล่งน้ำดิบเสื่อมโทรม ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น กปภ. ต้องเร่งดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อให้สามารถบริหารจัดการน้ำได้อย่างเพียงพอและตลอดเวลา

S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

เนื่องจากการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเป็นความท้าทายในระบบจำหน่ายน้ำของ กปภ. มีต่อจำหน่ายน้ำที่มีอายุการใช้งานนาน เสื่อมสภาพ ประกอบกับสาเหตุอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ท่อบางช่วงรับแรงดันน้ำสูง ภัยพิบัติจากธรรมชาติ และการกระทำจากบุคคลภายนอก เป็นเหตุทำให้ท่อแตกรั่ว จนเกิดเป็นน้ำสูญเสีย นอกจากนี้ยังพบว่า อัตราน้ำสูญเสียของ กปภ. มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวิเคราะห์ จะพบว่า ในบางพื้นที่ ของ กปภ.สาขา มีอัตราน้ำสูญเสียสูง และเริ่มวิกฤตขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น การบริหารจัดการน้ำสูญเสียจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ โดย กปภ. ควรกำหนดเป้าหมายรายพื้นที่ผนวกกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารระบบประปา มุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในเขตพื้นที่ทั่วไป และเขตพื้นที่วิกฤต อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต และนำน้ำกลับคืนมาเป็นปริมาณน้ำจำหน่าย เพื่อสร้างรายได้ให้ กปภ. ต่อไป

S2

บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

กลยุทธ์ที่ 2.1

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

เพื่อแก้ปัญหาการสูญเสีย กปภ. ควรมีการบริหารจัดการน้ำที่ดีตั้งแต่ระบบจำหน่ายไปจนถึงมิเตอร์ลูกค้า ทั้งในพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่วิกฤต รวมถึงควรรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ DMAMA มาช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัด

- อัตราน้ำสูญเสีย

แผนงาน 2.1.1 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 212 สาขา

- ผู้รับผิดชอบ : สคส.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. มีการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย เพื่อพิจารณาปัญหาด้านน้ำสูญเสียอย่างรอบด้านและมุ่งหวังให้เป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาและจุดอ่อนที่เป็นอยู่ได้อย่างตรงเป้าหมาย มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบทั้งในระยะสั้น และระยะยาวพร้อมทั้งการบริหารจัดการแรงดันน้ำ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ผ่านการวิเคราะห์การจัดการน้ำสูญเสีย

แผนงาน 2.1.2 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 22 สาขา

- ผู้รับผิดชอบ : สคส.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2567-2570

การบริหารจัดการน้ำสูญเสียในกลุ่มวิกฤตมาก โดยหลักการของการวิเคราะห์ระดับพื้นที่วิกฤตจะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อจำแนกพื้นที่เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ซึ่งเกณฑ์ในการวิเคราะห์ อาจเป็นแนวโน้มของอัตราน้ำสูญเสียในแต่ละพื้นที่ ศักยภาพของแต่ละพื้นที่ในการบริหารจัดการ ในการสร้างผลประกอบการ ในการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเมื่อ กปภ. ได้วิเคราะห์พื้นที่วิกฤตในแต่ละประเภทแล้วนั้น จะต้องมีการกำหนดแผนงานที่ถูกระดับและกำหนดเป็นแผนงานที่สำคัญของ กปภ. เนื่องจากผลของการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มสาขาวิกฤต จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรที่ดีขึ้น



สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน

กลยุทธ์ 3.1

ลงทุนในโครงการศักยภาพ

ลงทุนโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าในทุกโครงการที่มีศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่ยั่งยืน

ตัวชี้วัด

- จำนวนโครงการที่เสนอเพื่อการลงทุนที่มี B/C ประสิทธิภาพมากกว่า 1

แผนงาน 3.1.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ)

- ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : คณะทำงานพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ.
- แผนงานปี 2567-2570

เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนทางด้านการเงินของ กปภ. จึงมุ่งเน้นพิจารณาลงทุนในโครงการศักยภาพ คือ โครงการที่มีค่า B/C ประสิทธิภาพ มากกว่า 1 และสามารถรองรับผู้ใช้น้ำได้ในจำนวนที่เหมาะสม ตามการขยายตัวของเมืองและประชากร ทั้งนี้ กปภ. จำเป็นต้องศึกษาและประมาณการผลตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้



สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน

กลยุทธ์ 3.2

ลงทุนในโครงการเชิงสังคม

ลงทุนโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าในทุกโครงการเชิงสังคม เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ตัวชี้วัด

- ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน

แผนงาน 3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)

- ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : คณะทำงานพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ.
- แผนงานปี 2567-2570

เพื่อก่อให้เกิดความเท่าเทียมทางสังคม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้น กปภ. จึงจำเป็นต้องวางแผนลงทุนในโครงการเชิงสังคม (โครงการที่อาจไม่สร้างผลตอบแทนที่คุ้มค่าทางการเงิน แต่สามารถสร้างผลตอบแทนเชิงสังคม สร้างประโยชน์ให้กับสังคม และประชาชนได้) โดยศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อประเมินผลประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

SO 2

สร้างความมั่นคงและ
ยั่งยืนให้กับองค์กร
โดยใช้ทรัพยากรอย่าง
มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง
คำนึงถึงสังคมและ
สิ่งแวดล้อม

(Driving towards Stability
and Sustainability)



เป้าหมาย (KGIs)

“พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อ
การเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/
ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน”

เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับ กปภ. และสังคม ไปพร้อมๆ กัน ดังนั้น กปภ. จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาพัฒนากระบวนการทำงาน และดำเนินการต่างๆ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมถึงการศึกษาการดำเนินธุรกิจใหม่และธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อเพิ่มช่องทางในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร ก่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน นอกจากนี้ กปภ. ได้ตอบสนองแผนงานต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายที่สำคัญของภาครัฐ ในการเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้สังคม ด้วยการยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการเสริมสร้างผลตอบแทนทางสังคม และดำเนินธุรกิจโดยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร

การปรับปรุงระบบการดำเนินงานที่สำคัญ ให้เพียงพอและครอบคลุมทุกภารกิจสำคัญขององค์กร โดยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้องค์กรมีความคล่องตัวสูง รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ สร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มจากการให้บริการน้ำประปา และจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อลงทุน/ร่วมลงทุนภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

S4

ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ 4.1

ปรับปรุงและ เพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการทำงาน

การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงควรมีแนวทางในการเพิ่มรายได้ และลดค่าใช้จ่าย เพื่อยกระดับผลประกอบการให้มีความมั่นคง และยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ตัวชี้วัด

- จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง
- บรรลุ KPI ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากแผนการตลาด
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่าย
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานเอกชนร่วมลงทุน (PPP)

แผนงาน 4.1.1 แผนงานการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญ

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานออกแบบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

กระบวนการทำงาน และระบบงานเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้น หาก กปภ. มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถลดภาระงานที่ไม่จำเป็นลง ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความคล่องตัวมากขึ้น และพนักงานสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แผนงาน 4.1.2 แผนงานการตลาด (เพิ่มลูกค้าใหม่ในพื้นที่บริการเดิม)

- ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพ. สสส.
- ผู้สนับสนุน : ฝ่ายอ.
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. ควรวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการทำการตลาดในกลุ่มลูกค้าทุกประเภท โดยมุ่งเพิ่มปริมาณลูกค้าใหม่ในพื้นที่ให้บริการเดิม เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำจำหน่าย ผ่านการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจใช้น้ำประปา ของ กปภ. ในกลุ่มลูกค้าใหม่ และก่อให้เกิดความพึงพอใจประทับใจ ซื่อซื่อ และบอกต่อหรือชักชวนให้บ้านเรือน หรือธุรกิจอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียงมาใช้บริการในกลุ่มลูกค้าเก่า ทั้งนี้ การวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ต่างๆจะต้องสามารถดำเนินการได้จริง

S5

สร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 5.1

เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม

การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรม มีความโปร่งใส มีคุณธรรม และตรวจสอบได้ จะช่วยให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ตัวชี้วัด

- ผลประเมิน ITA
- ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล
- ระดับความตระหนักรู้ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากร กปภ.
- ระดับพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคลากร กปภ.
- ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.
- ระดับความรู้และเข้าใจด้านความยั่งยืนของ กปภ.
- ระดับความตระหนักรู้และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

แผนงาน 5.1.1 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชก.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

การดำเนินงานของ กปภ. ด้วยคุณธรรม และความโปร่งใส รวมถึงมีการประเมินตามเกณฑ์ประเมินสากลจากหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

แผนงาน 5.1.2 แผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชก.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. จะต้องหมั่นดูแลและกำกับองค์กรด้วยหลักสากล สร้างภาพลักษณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

แผนงาน 5.1.3 แผนงานปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม ของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชก.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. มีกรอบแนวทางในการดำเนินงาน คือ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และมีจิตสาธารณะ โดยผู้บริหารและพนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีจิตสำนึกที่ดี และพร้อมใจปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และได้รับการยอมรับจากสาธารณชนทั่วไป

ตามค่านิยม “สู่ความยั่งยืน”
ของ กปภ.

แผนงาน 5.1.4 แผนงานพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชก.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. มีกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างการรับรู้และความเข้าใจด้านความยั่งยืน และความตระหนักรู้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงาน

S5

สร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 5.2

ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม

กปภ.ดำเนินกิจการให้บริการน้ำประปาด้วยการพัฒนาแบบยั่งยืน โดยมีเป้าหมายการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการ ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่าน ผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) ที่มีกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง

ตัวชี้วัด

- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.
- ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI)
- ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)
- จำนวนสาขาที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)

แผนงาน 5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพ.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2567-2570

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อเป็นรากฐานให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังจาก กปภ. ในมิติที่แตกต่างกัน

แผนงาน 5.2.2 แผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล.
- ผู้สนับสนุน : ผชง. ผชผ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2567-2570

CSR after Process คือ กิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจในรูปแบบที่เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินงานของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นผู้คน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม โดยการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ กปภ. มีอยู่ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และบรรเทาผลกระทบเชิงลบสำหรับแก้ไขปัญหาในระยะสั้น รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรน้ำที่ยั่งยืนในระยะยาว

แผนงานนี้เป็นการมุ่งเน้นการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนให้เข้าถึงน้ำประปาสะอาด อย่างเท่าเทียมกัน และการส่งเสริมการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ให้เข้มแข็งและยั่งยืน

S5

สร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 5.3

พัฒนาธุรกิจใหม่/ธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง

จากช่องทางการสร้างรายได้ของ กปภ. ที่มีอยู่ช่องทางเดียว จึงนับว่าเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อองค์กร ดังนั้น กปภ. จำเป็นต้องมองหาโอกาสการสร้างรายได้ในช่องทางต่างๆ ทั้ง ธุรกิจเดิม ธุรกิจใหม่ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ตัวชี้วัด

- ผลตอบแทน (กำไร) จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานแผนธุรกิจใหม่
- จำนวนธุรกิจ (สะสม)

แผนงาน 5.3.1 แผนงานดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพ.
- ผู้รวบรวม : -
- แผนงานปี 2567-2570

การวิเคราะห์และมองหาโอกาสในการขยายธุรกิจเกี่ยวเนื่องประเภท เพื่อสามารถสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มให้กับ กปภ. โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและสามารถดำเนินการได้จริง

แผนงาน 5.3.2 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่

- ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพ.
- ผู้รวบรวม : -
- แผนงานปี 2567-2570

การดำเนินการเตรียมความพร้อมในกระบวนการต่างๆ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขกฎหมาย ศึกษา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจใหม่

S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กปภ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับเปลี่ยนและก้าวเข้าสู่การดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างครอบคลุมในอนาคต สอดคล้องกับทิศทาง การดำเนินงานขององค์กร สามารถบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบผ่านการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการด้านน้ำสูญเสีย ด้านบุคลากร รวมไปถึง กระบวนการทำงานภายในของ กปภ. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดจำกัดในการดำเนินงาน

เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และนวัตกรรมในปัจจุบันที่มีมากขึ้น รวมทั้งการให้ความสำคัญของภาครัฐที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานมีการนำนวัตกรรมเข้ามายกระดับการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น กปภ.ควรนำเอาทั้งนวัตกรรมที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและคิดค้นขึ้นเอง และนวัตกรรมที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่องค์กร

S6

สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กลยุทธ์ 6.1

ยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water)

แผนงานเทคโนโลยีดิจิทัลและสถาปัตยกรรมองค์กรมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานทุกด้านของ กปภ. ให้เป็นดิจิทัลแบบบูรณาการ (Digital Value Chain) โดยพัฒนา Software และ Hardware ที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย และปรับปรุงระบบเครือข่ายของ กปภ.

ตัวชี้วัด

- จำนวนกระบวนการที่ปรับปรุงให้เป็น Digital Process
- ร้อยละของบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล
- โซน (Zones) สถาปัตยกรรมแบบวงแหวนหลายชั้นที่ได้รับการปรับปรุง

แผนงาน 6.1.1 แผนงานพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ ให้เป็น Digital Process

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท. สดพ. สปท. สคส.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นในทุกๆกระบวนการทำงาน ครอบคลุมและทั่วถึง

แผนงาน 6.1.2 แผนงานจัดทำบัญชีข้อมูลดิจิทัล ของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

การจัดทำบัญชีข้อมูลด้วยรายการข้อมูลและคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลให้มีมาตรฐาน ความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน

แผนงาน 6.1.3 แผนงานปรับปรุงระบบป้องกันภัยคุกคามและลดความเสี่ยงด้านไซเบอร์เชิงลึก (Defense in Depth) ของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. มุ่งปรับปรุงระบบเครือข่ายด้วยสถาปัตยกรรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบป้องกันหลายชั้น เพื่อป้องกันภัยคุกคามและความเสี่ยงจากการโจมตีต่างๆ

S6

สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กลยุทธ์ 6.2

ยกระดับการจัดการความรู้ และนวัตกรรม

แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม มีวิสัยทัศน์ คือ องค์กรแห่งนวัตกรรมด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาบนสังคมฐานความรู้ ซึ่งประกอบด้วยมุมมองเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านบุคลากรและการเรียนรู้

ตัวชี้วัด

- มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม

แผนงาน 6.2.1 การจัดการความรู้และนวัตกรรม

- ผู้รับผิดชอบ : ฝพน.
- ผู้สนับสนุน : สสส. สดพ. ฝวศ. ฝบง. ฝพท. สคส. กปภ.เขต 1-10
- แผนงานปี 2567-2570

การจัดการความรู้และนวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถพิเศษในอนาคตที่ กปภ. ต้องมี เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้ คือ การคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อใช้ในกระบวนการผลิต-จ่าย ลดน้ำสูญเสีย ลดต้นทุนและสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จึงเป็นสาเหตุให้การคิดค้นนวัตกรรมเป็นสิ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน โดยแผนงานนี้มุ่งเน้นการต่อยอดและขยายผลในส่วนของงานวิจัยที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และเชิงสังคม

SO 3

สร้างความพร้อมของ
บุคลากรในการ
ขับเคลื่อนองค์กร
(Creating Human Resources
Readiness & Agility)



เป้าหมาย (KGIs)

“ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร”

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ดังนั้น กปภ. จึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน สร้างผลผลิตของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความผูกพัน และความพึงพอใจให้บุคลากรเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้พร้อมต่อการขับเคลื่อนองค์กร

S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร

เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญ กปภ. จึงต้องพัฒนาและบริหารทุนมนุษย์ซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ เหมาะกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควบคู่กันกับการพัฒนาระบบ Competency ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กรเข้าด้วยกันกับการทำงานด้าน HR โดยมีการทบทวนสมรรถนะประจำปี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงการประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency Gap Analysis) นำไปสู่การพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม

S7

บริหารและพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารบุคลากร

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผ่านการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวชี้วัด

- ผลผลิตของบุคลากร
(Human Productivity)

แผนงาน 7.1.1 ลดต้นทุนด้านบุคคล ผ่านอัตรากำลังและคุณภาพที่เหมาะสม และผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น

- ผู้รับผิดชอบ : ผชบ.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการมุ่งเสริมสร้างทักษะความสามารถ ให้บุคลากร จัดสรรบุคลากรให้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในจำนวนเหมาะสม วิเคราะห์อัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ต้นทุนด้านบุคลากรลดลง

S7

บริหารและพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 7.2

ยกระดับสมรรถนะบุคลากร

กปภ. จำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการบริหารอัตรากำลัง เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน รวมถึงพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเพื่อสร้าง Competency Gap ที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถโดยรวม
- ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

แผนงาน 7.2.1 ยกระดับศักยภาพผู้นำเพื่อสร้างความเป็นเลิศและยั่งยืนในการบริหารจัดการน้ำประปา

- ผู้รับผิดชอบ : ผพน.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

ทักษะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางที่ถูกต้องสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้น กปภ. จึงวางแผนยกระดับศักยภาพผู้นำให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับ กปภ.สาขา ให้สำเร็จภายในปี 2570 เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้สำเร็จ

S7

บริหารและพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 7.3

เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

และสภาพแวดล้อมการทำงาน

ทำงาน

วัฒนธรรมองค์กรที่ดี และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ผูกพัน และภักดี ซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออก

ตัวชี้วัด

- ระดับความผูกพันของพนักงาน
- ระดับความพึงพอใจของพนักงาน
- ร้อยละของพนักงานที่มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม

แผนงาน 7.3.1 แผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

- ผู้รับผิดชอบ : ผพน. ผกพ. ผบท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

พนักงาน เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ หากพนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น แผนงานนี้ คือ การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ต่อ กปภ. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการบุคลากร ในการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มขึ้น รวมถึงรักษาแรงจูงใจให้พนักงาน คงอยู่กับองค์กร เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ผลตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แผนงาน 7.3.2 ปลุกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงาน ผ่านการจัดการเปลี่ยนแปลงรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่

- ผู้รับผิดชอบ : ผกพ. ผบท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. มุ่งหวังปลุกฝังค่านิยม และเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงาน ของพนักงานให้มีความเหมาะสม เพื่อให้องค์กรพัฒนาความน่าเชื่อถือ และพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

SO 4

**ยกระดับความผูกพัน
และสร้างประสบการณ์
ที่ดีแก่ลูกค้า**
(Escalating Customer
Engagement thru
Experiences)



เป้าหมาย (KGIs)

“ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ”

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค นอกจากคุณภาพของน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานแล้ว กปภ.ยังมุ่งเน้นในด้านการให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ ทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าเดิม สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีเพื่อให้ลูกค้าใหม่มั่นใจในการใช้บริการ ก่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้าต่อ กปภ. ดังนั้น กปภ.จึงให้ความสำคัญกับการยกระดับการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

S8

สร้างความผูกพันของลูกค้ำ

กลยุทธ์ 8.1

เสริมสร้างความผูกพัน ของลูกค้ำ

กปภ. มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำทุกกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้ำรู้สึกประทับใจ และนำไปสู่ความผูกพันภักดีต่อ กปภ. รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้ำ สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ กปภ. และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีในการรับรู้ของประชาชน

ตัวชี้วัด

- ระดับความผูกพันของลูกค้ำที่มีต่อ กปภ.
- ระดับทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อ กปภ.

แผนงาน 8.1.1 แผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2567-2570

เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นความผูกพันกับ กปภ. ซึ่ง กปภ. ได้วางแผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำทุกกลุ่ม โดยดำเนินโครงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำ สร้างกิจกรรมร่วมกันระหว่างลูกค้ำและ กปภ. ตลอดจนมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน

แผนงาน 8.1.2 แผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2567-2570

เพื่อให้ลูกค้ำได้รู้จักและนึกถึง กปภ. ในภาพลักษณ์ที่ดี กปภ. จึงต้องพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายให้กับประชาชน เพื่อสร้างความรับรู้ให้ประชาชนได้ทราบถึงเรื่องราวที่ดีของ กปภ. สร้างทัศนคติที่ดีของลูกค้ำต่อ กปภ.

S8

สร้างความผูกพันของลูกค้า

กลยุทธ์ 8.2

ยกระดับการให้บริการลูกค้า

กปภ. มุ่งเน้นในการรับฟังและวิเคราะห์เสียงของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กปภ.

ตัวชี้วัด

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.
- ร้อยละจำนวนการชำระค่าน้ำประปาของลูกค้าที่ดำเนินการผ่านช่องทาง PWA Always-On

แผนงาน 8.2.1 แผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2567-2570

แผนสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เป็นแผนงานที่นำเสียงของลูกค้ามาวิเคราะห์และสรุปเป็นสารสนเทศลูกค้า โดยนำมากำหนดโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

แผนงาน 8.2.2 แผนการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always-on

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล. ผชท. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2567-2570

กปภ. ดำเนินโครงการ PWA Always-on โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทาง Onlineทำให้ได้รับความสะดวก สบาย และรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

