



1866  
10 ส.ค. 2561  
15-14

นายอำนวยการ  
เลขที่ 2092  
วันที่ 10 ส.ค. 2561

เลขที่ 2678 (15.24.01)  
วันที่ 10 ส.ค. 2561  
สภ. ส.ค. 2561  
(04.55น.)

### บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักผู้ว่าการ โทร. ๐ ๒๕๕๑ ๘๕๐๐ - ๑

ที่ มท ๕๕๐๑๑/๒๙๑

วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การมอบนโยบายการบริหารงาน กปภ.

เรียน ผชส.

ผู้ว่าการ  
เลขที่ 5137  
วันที่ 8 ส.ค. 2561  
เวลา 16.50 น.

ตามที่คณะกรรมการ กปภ. มีคำสั่งเลขที่ ๔/๒๕๖๑ ลว. ๑ ส.ค. ๒๕๖๑ แต่งตั้งให้นายนพรัตน์ เมธาวีกุลชัย ดำรงตำแหน่งผู้ว่าการ กปภ. ตั้งแต่วันที่ ๑ ส.ค. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป และต่อมาเมื่อวันที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๑ ผู้ว่าการได้เห็นชอบให้มีการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (กรณีพิเศษ) ในโอกาสเข้ารับตำแหน่งใหม่พร้อมทั้งมอบนโยบายการบริหารงาน ณ ห้องประชุม ๒๒๐๔ - ๒๒๐๖ สำนักงานใหญ่ กปภ. นั้น

เพื่อให้ทุกหน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับทราบนโยบายการบริหารงานของผู้ว่าการ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน ตลอดจนเพื่อเป็นการเผยแพร่บทบาทของผู้นำระดับสูงในการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กรแก่ผู้ปฏิบัติงานของ กปภ. ทั้งทั้งองค์กร สผว. พิจารณาแล้วเห็นสมควรดำเนินการ ดังนี้

๑. นำเสนอผู้ว่าการลงนามในนโยบายการบริหารงานที่แนบมาพร้อมนี้

๒. มอบหมายฝ่ายอำนวยการ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เผยแพร่นโยบายการบริหารงานตามข้อ ๑ ผ่านช่องทางการสื่อสารในความรับผิดชอบ เพื่อให้หน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอผู้ว่าการพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามในนโยบายฯ ที่แนบเสนอต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายนิรติ ทองสอาด)

ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ

เรียน ผชส.

สผว. ได้ปรึกษากับ ส.ค. ๒๕๖๑ ดร.  
และ ก่อร่างโครงสร้าง/เฟรมเวิร์กไปยัง ส.ค. ๒๕๖๑  
ส่วน ส.ค. ๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๖ ส.ค. ๖๑ เห็นชอบ/เผยแพร่  
ให้ ส.ค. ๒๕๖๑ ได้รับทราบโดยทั่วกัน ตามแนบ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนาม  
เพื่อ ส.ค. ๒๕๖๑ ส.ค. ๒๕๖๑ ส.ค. ๒๕๖๑  
ในข้อเสนอดังกล่าว

เห็นชอบ

ลงนามแล้ว

(นายนพรัตน์ เมธาวีกุลชัย)  
ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค  
- 9 ส.ค. 2561

สน. ผอ. สำนักผู้ว่าการ

๘ ส.ค. ๒๕๖๑

(นายบำรุงศักดิ์ อังวังตะกอก)  
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

(นายบำรุงศักดิ์ อังวังตะกอก)  
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

8 ส.ค. 61

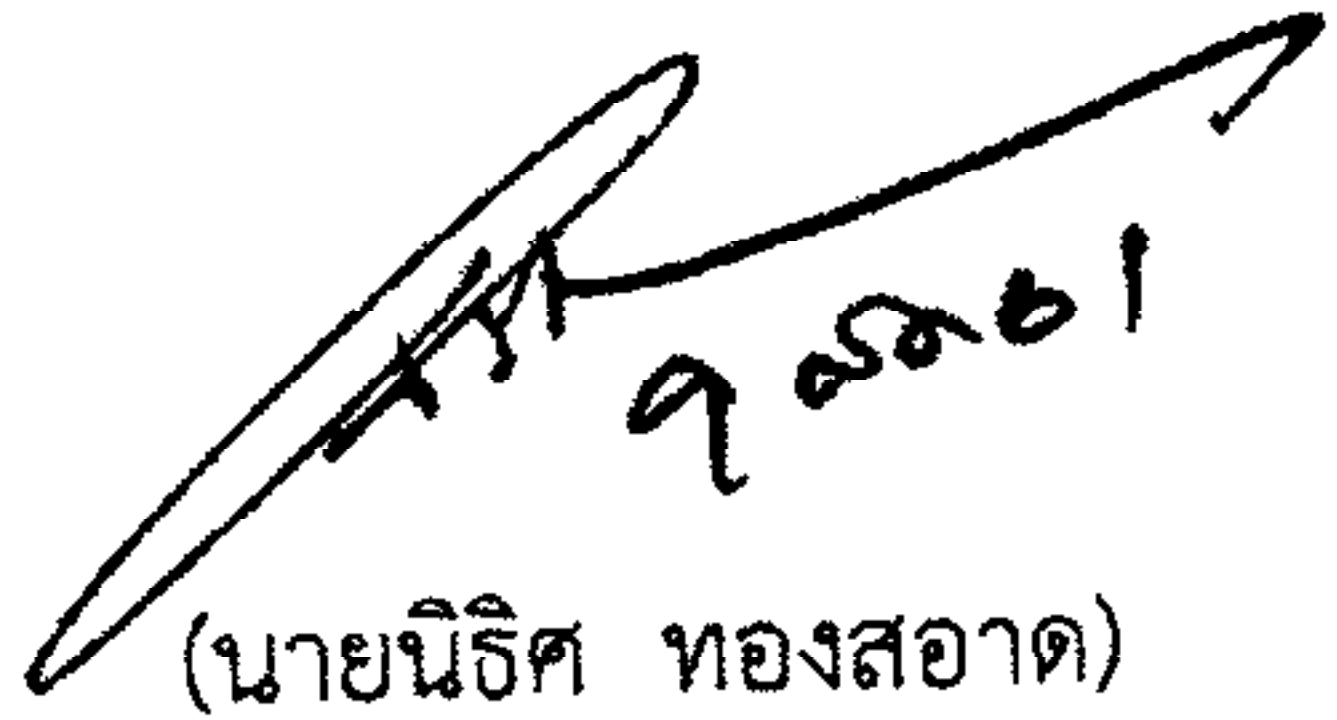
เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค  
เพื่อโปรดทราบ

(นายจรัส บุญสอง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง  
๑๐ ส.ค. ๒๕๖๑

เรียน ผอ.ฟอก. ผอ.สสส. และ ผอ.สทส.

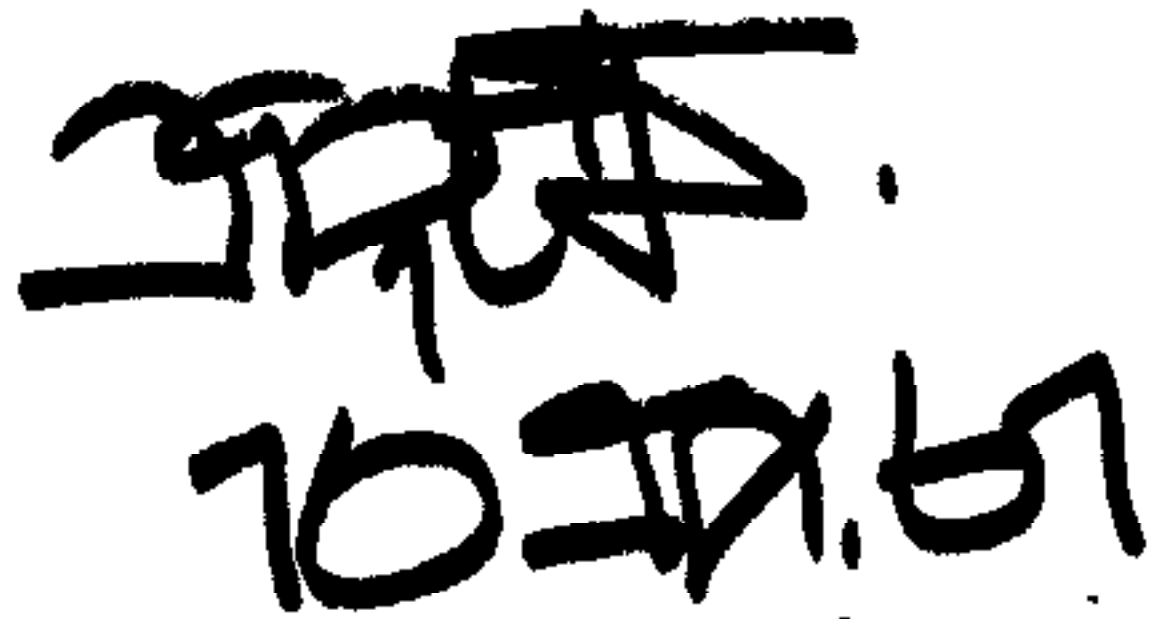
เพื่อโปรดดำเนินการเผยแพร่นโยบายการบริหารงาน  
ของผู้ว่าการผ่านช่องทางสื่อสารในความรับผิดชอบต่อไปด้วย  
จะขอขอบคุณยิ่ง



(นายนิธิศ ทองสอาด)  
ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ

ก่อน ผอ.กททท.

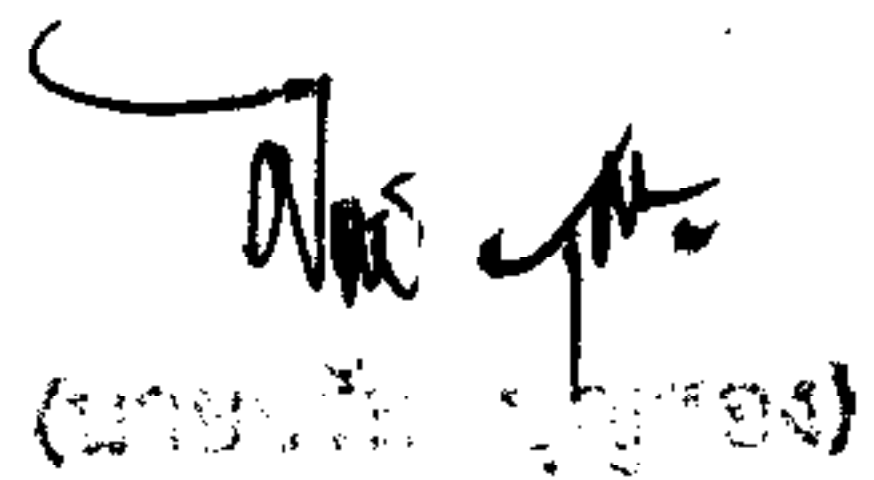
- อธิบดีฯ
  - 108/แม่กับฯ
- INFOTTA.



(นายวรวุฒิ เป้าศิลา)  
ผู้ช่วยผู้ว่าการ(บริหาร 2) รักษาการหน้าต่าง  
ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ

เรียน ผู้อำนวยการฯ

เรียน ผู้อำนวยการฯ

  
(นายณรงค์)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

๑๐ ส.ค. ๒๕๖๑

## นโยบายการบริหารงาน

โดย นายพนรัตน์ เมธาวิกุลชัย ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค  
มอบไว้เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

\*\*\*\*\*

### ๑. เป้าหมาย

เพื่่มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social and Environment Responsibility) และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG) โดยได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานไว้ดังนี้

- ปี ๒๕๕๕-๒๕๕๙ มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีระบบผลิตจ่ายน้ำและบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และองค์กรแห่งการเรียนรู้
- ปี ๒๕๕๙-๒๕๖๑ มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจร
- ปี ๒๕๖๑-๒๕๖๔ มุ่งสู่การเป็นองค์กรระดับสากล

### ๒. กลยุทธ์การดำเนินงาน

นำวิสัยทัศน์ “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” กับค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน” ซึ่งสื่อความหมายว่า มุ่ง คือ มุ่งเน้นคุณธรรม, มั่น คือ มั่นใจคุณภาพ และ เพื่อปวงชน คือ เพื่อสุขของปวงชน ไปสร้างกลยุทธ์เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

#### ๒.๑ กลยุทธ์ “เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน”

๑) การควบคุมติดตามกำกับดูแลการใช้งบประมาณอย่างใกล้ชิด วิเคราะห์แผนการเงินระยะสั้นระยะยาวอย่างเป็นระบบ ติดตามและประเมินสถานการณ์ความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และจัดสรรหาแหล่งเงินทุนที่ดีเพื่อพัฒนากิจการประปาตอบสนองความต้องการใช้น้ำได้อย่างต่อเนื่อง

๒) การพัฒนาเทคโนโลยีควบคุมการผลิตและจ่ายน้ำ จัดหาอุปกรณ์ตรวจวัดแรงดันและควบคุมการไหลของน้ำที่ทันสมัย พัฒนาโปรแกรมควบคุมจัดการและติดตามผล สร้างการเชื่อมโยงระบบวัดข้อมูลจ่ายน้ำระบบควบคุมและรายงานข้อมูลแบบศูนย์รวม (SCADA) และระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (DMA) นำเทคโนโลยี IoT (Internet of Things หรือการใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง) ใช้งานร่วมกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อแก้ไขปัญหาการสูญเสีย และทำการทดสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์และสำรวจการรั่วของน้ำอย่างสม่ำเสมอ

๓) การพัฒนาระบบสารสนเทศและการสร้างฐานข้อมูลใหญ่ (Big Data) เชื่อมโยงข้อมูลระบบบันทึกข้อมูลการใช้น้ำ ระบบคิดค่าบริการ ระบบบริการลูกค้า และระบบรับชำระเงินค่าน้ำและค่าติดตั้ง พัฒนาการรับชำระเงินผ่าน QR code และ Mobile Applications พัฒนา Contact Center เพื่อให้บริการในการสอบถามข้อมูล การบริการติดตั้งและยกเลิกการใช้น้ำ และการแจ้งเหตุต่างๆ สามารถใช้งานผ่าน Smart phone หรือ Mobile Device ที่เป็นอุปกรณ์สื่อสารพกพาอื่นๆ ได้อย่างสะดวกสบาย

๔) การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ยั่งยืน สร้างศูนย์ข้อมูล e-library เป็นเครื่องมือใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการเรียนรู้ วางแผนจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งระบบ กำหนดอัตรากำลังและค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภารกิจ และดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามสายงานอาชีพ (Career Development) และแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

๕) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG) ร่วมกันผลักดันการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือกับคณะ กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ให้เกิดเป็นรูปธรรม กำกับและติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปลูกฝังจริยธรรมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตโปร่งใส

## ๒.๒ กลยุทธ์ “เพิ่มรายได้”

๑) การขยายบริการให้ทั่วถึง สร้างโอกาสจากนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการกระจายเขตอุตสาหกรรม การค้าการลงทุนและพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษในส่วนภูมิภาค รวมถึงการขยายตัวของชุมชนเมือง

๒) การสร้างบริการใหม่ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง วิจัยตรวจสอบคุณภาพและกำหนดมาตรฐานคุณภาพเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างตลาดเฉพาะกลุ่ม ผลิตและจำหน่ายน้ำที่มีคุณภาพดีเยี่ยม ส่งเสริมสนับสนุนพันธมิตรเพื่อลดภาระการลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

๓) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค ใส่ใจในทุกขั้นตอนของการผลิตและจำหน่ายน้ำสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ติดตามตรวจสอบกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยตามที่องค์การอนามัยโลก (WHO) กำหนด

๔) การตลาดและประชาสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้แก่ การสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้บริโภคในภารกิจเชิงสังคมเพื่อสร้างความเป็นอยู่ดี การขยายเขตบริการเพื่อความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม การสร้างความเชื่อถือในฐานะหน่วยงานรัฐที่ไม่เอาเปรียบผู้บริโภคหรือการค้ากำไรเกินควร และมีความสามารถในการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล การสนับสนุนบริการที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการให้บริการเชิงธุรกิจเพื่อสามารถเลี้ยงตนเองโดยไม่เป็นภาระของรัฐบาล เป็นต้น

## ๒.๓ กลยุทธ์ “ลดต้นทุนการผลิต”

๑) การจัดหาแหล่งน้ำดิบที่มีราคาต่ำ บำรุงรักษาแหล่งน้ำดิบที่มีอยู่ให้มีคุณภาพดีตลอดเวลา สร้างและหาแหล่งน้ำดิบใหม่ๆ ที่มีต้นทุนต่ำในพื้นที่ที่มีศักยภาพ สนับสนุนให้ชุมชนจัดหาแหล่งน้ำดิบไว้ใช้งานอย่างเพียงพอ ร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการสำรวจแหล่งน้ำสำรอง สร้างเครือข่ายท่อส่งน้ำดิบให้ครอบคลุมลุ่มน้ำสำคัญๆ ประเมินความเสี่ยงการใช้แหล่งน้ำดิบ และวางแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

๒) การสร้างพันธมิตรระดับต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรน้ำ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ฯลฯ เพื่อการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้มีใช้อย่างต่อเนื่อง

๓) การรับมือขอต่อสังคม สร้างการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนเพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงาน ส่งเสริมความสัมพันธ์ในการบริการประชาชน จัดตั้งศูนย์บริการประปาแบบเบ็ดเสร็จ และแจกจ่ายน้ำประปาช่วยเหลือประชาชนที่เผชิญความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ

๔) การรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคม ส่งเสริมการปรับภูมิทัศน์รอบแหล่งน้ำให้สวยงาม ปลูกต้นไม้และป่าชายเลน สร้างฝายชะลอน้ำเพื่อรักษาป่าต้นน้ำ ฟื้นฟูป่าอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังให้เยาวชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ

### ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จ

๑) มอบหมายงานและกระจายการบริหารไปยังภูมิภาคแบบเบ็ดเสร็จเพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การลดการสูญเสีย การเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำ และการสร้างความพึงพอใจในบริการ เป็นต้น

๒) ติดตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๑ และเตรียมการดำเนินแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๒ เพื่อเร่งรัดแผนงานสำคัญให้ประสบผลสำเร็จตามตัวชี้วัดและนโยบายรัฐบาล

๓) วิเคราะห์แผนการเงินเพื่อในการใช้ขยายบริการประปาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมสนับสนุนการขยายบริการไปในย่านอุตสาหกรรม เขตการค้าการลงทุน และพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ รวมถึงการขยายตัวของชุมชนใหม่ๆ สนับสนุนการสร้างแหล่งน้ำดิบใหม่และการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเดิมให้มีใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

๔) ประเมินความเสี่ยงการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้งปี ๒๕๖๒ และปีถัดไป เก็บรวบรวมข้อมูลการขาดแคลนน้ำในพื้นที่ต่างๆ เป็นถึงข้อมูลใหญ่ (Big Data) และนำมาวิเคราะห์สร้างเป็นแนวทางแก้ไขในลักษณะแผนรองรับการทำธุรกิจต่อเนื่องเพื่อแก้ไขปัญหาระยะยาว

๕) จัดการระบบสารสนเทศให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เริ่มจากการยกระดับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่ ภาค เขต จังหวัด และสำนักงานสาขา พร้อมกับพัฒนาระบบการบริหารงานภายใน (Back office) ให้ติดต่อถึงกันได้ทั่วประเทศ

๖) ปรับปรุงระบบและอุปกรณ์ควบคุมการผลิตและการจ่ายน้ำให้ทันสมัย นำเทคโนโลยี IoT (Internet of Things หรือการใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง) มาใช้งานเมื่อมีความพร้อม เชื่อมข้อมูลระบบวัดข้อมูลจ่ายน้ำ ระบบควบคุมและรายงานข้อมูลแบบศูนย์รวม (SCADA) และระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (DMA) เข้าด้วยกันบนระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณน้ำผลิตกับปริมาณน้ำที่ออกใบแจ้งค่าน้ำประปาเพื่อตรวจสอบน้ำสูญเสีย กำหนดแผนการทำความสะอาดและทดสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์

๗) ประสานงานกับหน่วยงานพันธมิตร อาทิ กฟภ. กฟน. และ กปน. ในการใช้ทรัพยากรพื้นฐานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่าย เช่น ระบบสื่อสาร ฐานข้อมูลบริการ ศูนย์บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (OSC) และแผนที่แสดงพิกัดอุปกรณ์ (GIS) เป็นต้น

๘) ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และชุมชน ในการสร้างและรักษาแหล่งน้ำดิบ บริหารจัดการน้ำให้มีความสะอาด ขยายระบบประปามาตรฐานในชุมชนที่ห่างไกล และร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รณรงค์ให้ครัวเรือนกักเก็บน้ำประปาแทนน้ำฝนไว้ใช้ในยามจำเป็น

๙) พัฒนาเครื่องมือทางการตลาดการประชาสัมพันธ์ เพื่อใช้เข้าถึงข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรง พัฒนา Smartphone Application เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการรับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะการปรับปรุงบริการ และประสิทธิภาพการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

๑๐) ผลักดันนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปสู่การปฏิบัติ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ กระตุ้นการปฏิบัติงานด้วยสำนึกที่รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมจริยธรรม และสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

๑๑) บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการสร้างบุคลากรคุณภาพ เปิดโอกาสแสดงความคิดและแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติ สร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (career path) พร้อมทั้งวางแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้อง พัฒนา e-library ให้เป็นศูนย์กลางเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาและวิธีการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ และสามารถใช้งานแบบออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย การสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ให้รางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ

๑๒) จัดการกระบวนการงานให้มีความรวดเร็วเที่ยงตรงและทันสมัย นำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กระจายอำนาจการบริหารงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เชื่อมโยงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จเข้าด้วยกันเพื่อความถูกต้องในการตัดสินใจ ตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง

๑๓) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อใช้ในการรับและกระจายข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานภายในองค์กรในหลายมิติให้ครบถ้วนและท้าทาย เช่น ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาองค์กรที่รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น



(นายพนรัตน์ เมธาวิกุลชัย)  
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาค  
๖ สิงหาคม ๒๕๖๑