



Change
for Good
กระทรวงมหาดไทย



การประปาส่วนภูมิภาค
มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน



บทสรุปผู้บริหาร

PWA STATE ENTERPRISE STRATEGIC PLAN

แผนวิสาหกิจของการประปาส่วนภูมิภาค

ปีงบประมาณ 2568 - 2572 และ แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2568
(จัดทำในปีงบประมาณ 2567)



คำนำ

ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจดำเนินการทบทวนแผนวิสาหกิจทุกปี การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) จึงดำเนินการทบทวนแผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2568 – 2572 และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2568 (จัดทำในปีงบประมาณ 2567) ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ประจำปี 2567 ซึ่งมีการระดมความคิดเห็น และบูรณาการกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของ กปภ. อาทิ การรวบรวมนโยบาย ข้อกำหนด กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของ กปภ. ซึ่งการจัดทำแผนวิสาหกิจในครั้งนี้ได้มีการปรับยุทธศาสตร์ ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อ การทำงานของ กปภ. ทั้งทั้งองค์กร

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร.....	1
นโยบาย แผนงาน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	2
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานภายนอก ด้วย PESTEL	3
สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ด้วย 7'S Model.....	5
กรอบและทิศทางการดำเนินงาน	6
ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์.....	6
ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ 3 ระยะ.....	7
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective: SO) เป้าประสงค์ (Key Goal) ยุทธศาสตร์ (Strategy: S) และ กลยุทธ์ (Tactic: T).....	8
ตัวชี้วัด (KPI) และแผนงาน (Initiative).....	9
รายละเอียด วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ปี 2568 - 2572	13

บทสรุปผู้บริหาร

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

วัฒนธรรมองค์กร

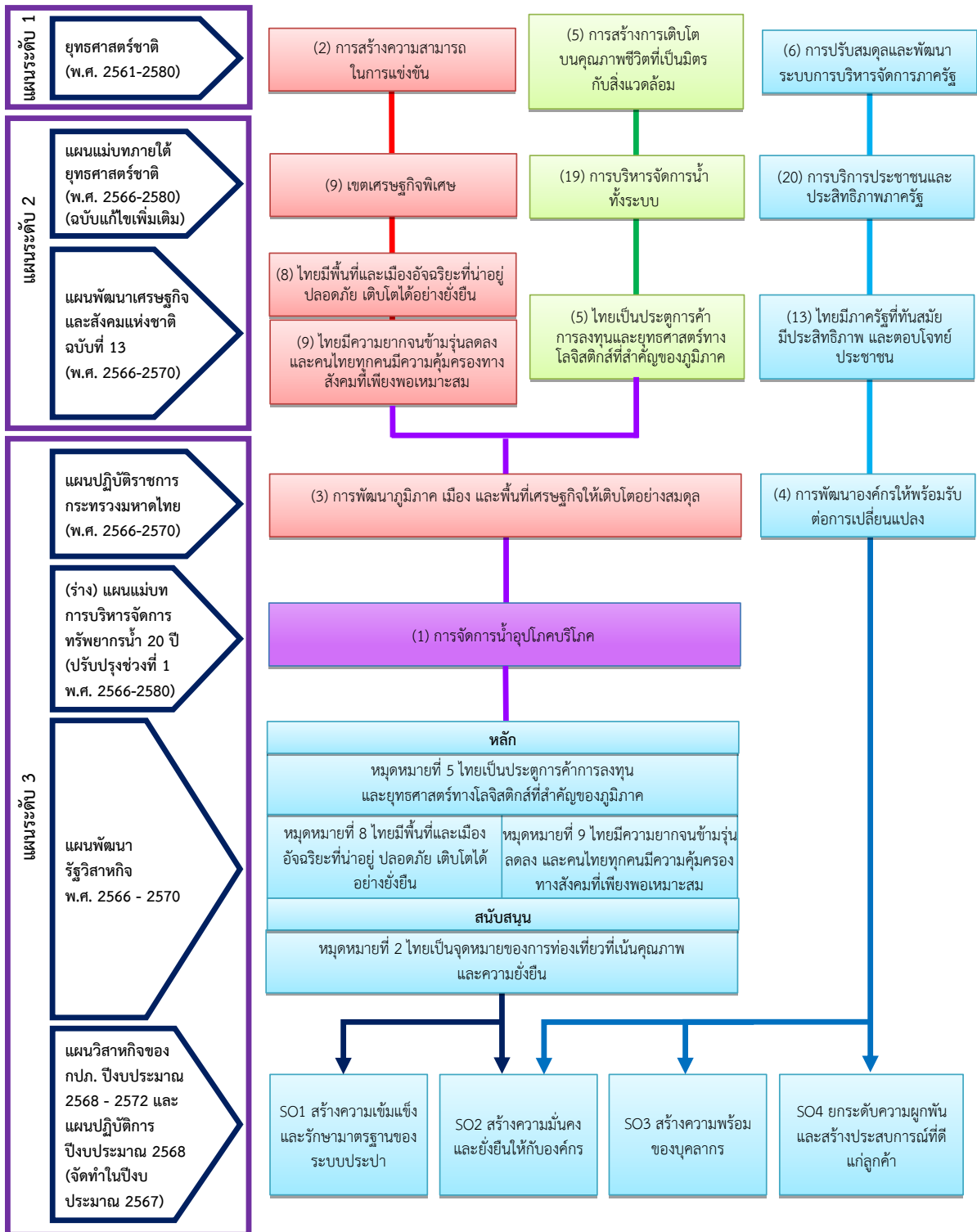
STRIVER

Synergy	-	ทำงานเป็นทีม
Transparency	-	โปร่งใส
Responsibility	-	มีความรับผิดชอบ
Innovation and Digitalization	-	สร้างสรรค์นวัตกรรมและดิจิทัล
Visionary	-	มองการณ์ไกล
Empathy	-	ใส่ใจต่อลูกค้า
Relation	-	สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบาย แผนงาน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1) นโยบายและแผนงานของภาครัฐ

นโยบายและแผนของรัฐบาลที่สำคัญที่มีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ กปภ.



ภาพที่ 1 : ความเชื่อมโยงนโยบายของภาครัฐ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานภายนอก ด้วย PESTEL

การวิเคราะห์ PESTEL เป็นการสรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจากปัจจัยที่รวบรวมจะนำไปสู่การวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ในส่วนของการวิเคราะห์ SWOT ขององค์กรในลำดับถัดไป ซึ่งการวิเคราะห์ PESTEL ของ กปภ. ประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย 6 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 7

PESTEL	Description
ด้านการเมือง (Political)	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลัก BCG ESG SDGs - ส่งเสริมการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ - ส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจขับเคลื่อนธุรกิจ โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี - ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภูมิภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจให้เติบโตอย่างสมดุล - รัฐบาลมีแนวทางการวางนโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจที่เน้นการกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจจากภาคประชาชน - ส่งเสริมการกินดีอยู่ดี ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
ด้านเศรษฐกิจ (Economic)	<ul style="list-style-type: none"> - การเปลี่ยนขั้วอำนาจทางเศรษฐกิจ (Shifting Economic Power) ปัจจุบันประเทศจีนเป็นขั้วอำนาจที่สำคัญของโลกโดยที่ปี 2567 จะมีการลงทุนจากประเทศจีนเป็นมูลค่ามากจึงทำให้ภาคเศรษฐกิจในประเทศไทยได้รับผลกระทบในด้านบวก - ภูมิรัฐศาสตร์ทั้งสงครามรูปแบบใหม่จะส่งผลกระทบต่อ กปภ. และประเทศทั้งในทางบวกและทางลบ ทางบวก คือ ทิศทางในปีนี้จะมีการลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ทางลบ คือ ในขณะที่เดียวกันก็มีความเสี่ยงทั้งภาวะสงครามในยูเครนหรือในตะวันออกกลาง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสหรัฐฯ และจีน ในสงครามเทคโนโลยีอัตราเงินเฟ้อในปีนี้มีแนวโน้มที่จะขยับขึ้นจากปีที่แล้ว - อัตราดอกเบี้ยนโยบายที่สูงทำให้ภาคธุรกิจภายในประเทศได้รับผลกระทบทำให้ภาคธุรกิจขับเคลื่อนได้ช้าลงซึ่งอาจจะส่งผลต่อการใช้น้ำในภาคธุรกิจในทิศทางลบ
ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural)	<ul style="list-style-type: none"> - ทั่วโลกก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) กระทรวงสาธารณสุขเผยผู้สูงอายุชาวไทยเพิ่มปีละ 5 แสนคน คาดปี 2568 ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็น "สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์" ความต้องการการบริการและสินค้า เพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงวัยจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในทางกลับกัน ประเทศจะมีกำลังแรงงานที่ลดลงทำให้การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของทั้งระบบลดลงและไม่เพียงพอต่อการบริโภคทั้งหมดมูลค่าของการบริโภคในอนาคตมีแนวโน้มที่จะลดลงเมื่อเทียบกับมูลค่าปัจจุบัน - Urbanization เป็นเทรนด์การขยายตัวของเมืองที่คาดว่าจะเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคตอันใกล้ ยิ่งรายได้ประชากรที่เพิ่มขึ้น ยิ่งผลักดันให้ความเป็นเมืองขยายวงกว้างออกไปอาจจะส่งผลในทิศทางที่ดีแก่ กปภ.
ด้านเทคโนโลยี (Technological)	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนา Application ส่งผลให้องค์กรและลูกค้าสามารถใช้งาน Application ได้ง่ายสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดการใช้นาบุคคลากรทำให้องค์กรสามารถนำคนไปทำประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น - การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการจัดการข้อมูล และการให้บริการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้องค์กรประหยัดเวลาในการทำงานและสามารถนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เชิงลึกได้สะดวกและทำงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น - จากยุคแห่ง IOT เปลี่ยนเป็น IOB เป็นยุคที่ธุรกิจจะกระตุ้นพฤติกรรมเชิงบวกของลูกค้าเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ในการบริการหรือสินค้าให้ลูกค้าประทับใจแก้ปัญหาลูกค้าได้ตรงจุดจากการใช้ เทคโนโลยี IOB ที่สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ

PESTEL	Description
<p>ด้านเทคโนโลยี (Technological) (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรที่จัดการความเสี่ยง ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย AI อย่างจริงจังนั้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกับโครงการ AI โดยส่วนใหญ่เปลี่ยนสถานะจากไอเดียที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว (Proof of Concept) ไปสู่การผลิตและสร้างมูลค่าทางธุรกิจได้มากกว่าโครงการ AI ในองค์กรที่ไม่ได้จัดการฟังก์ชันเหล่านี้อย่างจริงจังองค์กรต้องนำความสามารถใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้แน่ใจว่าแบบจำลองมีความเสถียร เชื่อถือได้ มีความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูล โดย AI Trust การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย (หรือ TRISM) กำหนดให้ผู้เข้าร่วมจากแผนกต่าง ๆ ในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้ เพื่อนำมาตรการใหม่นี้มาใช้
<p>ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ในช่วงปี 2567 คนทั่วโลกต่างตื่นตระหนกกับการเข้าสู่ยุคสภาวะโลกเดือด (global boiling) ความแปรปรวนของสภาพอากาศเนื่องจากภาวะโลกร้อนยังเป็นอีกปัจจัยที่ทำลายสำหรับการประเมินและคาดการณ์สถานการณ์น้ำในอนาคต
<p>ด้านกฎหมาย และ ข้อบังคับ (Legal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายบางฉบับ (พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ/คำสั่งฯ กำหนดค่าเช่าฯ ราชพัสดุ) ส่งผลต่อการดำเนินงาน เช่นการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่าย - พ.ร.บ.เอกชนร่วมลงทุนฯ บอกลักษณะทาง วิธีการ รวมถึงการติดตาม ในการที่ให้เอกชนเข้ามาร่วมลงทุนกับหน่วยงานรัฐ เพื่อเพิ่มทุนให้แก่หน่วยงานในการสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น - พ.ร.ก.ว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นการเพิ่มอำนาจให้กับผู้ว่าเพราะที่ผ่านมายังคงมีช่องว่าง เป็นต้นว่าผู้ว่าฯ ไม่ได้รับนโยบายแผนปฏิบัติงานประจำปี ตลอดจนโครงการทั้งเล็กทั้งใหญ่ของหน่วยงานอื่นของรัฐ (ที่มีใช้ส่วนภูมิภาค) ซึ่งดำเนินการในจังหวัดตั้งแต่ต้น โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค

ตารางที่ 1 : PESTEL

สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ด้วย 7’S Model

กรอบแนวคิดพื้นฐานผ่านตัวแปรทั้ง 7 ประการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร และมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลนำเข้าหนึ่งที่สำคัญในการประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นทั้ง 7 ประเด็น ของ กปภ. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

7’S Model		Description
Hard Elements	กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)	มีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด (KPI) จากผลการดำเนินงานของ กปภ. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่า ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงองค์กร อัตราน้ำสูญเสีย ความต้องการใช้น้ำต่อกำลังการผลิต คุณภาพน้ำ โครงข่ายท่อประปา ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยด้านความยั่งยืน และผลการดำเนินโครงการ เพื่อตอบสนองต่อแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดทำแผนวิสาหกิจขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
	โครงสร้างองค์กร (Structure)	กปภ. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย ผู้ว่าการ การประปาส่วนภูมิภาค รองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ(แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ(การเงิน) รองผู้ว่าการ(วิชาการ) รองผู้ว่าการ(ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) และรองผู้ว่าการ(ปฏิบัติการ 1 - 5)
	ระบบการปฏิบัติงาน (System)	มีการนำผลประเมินคะแนน enabler ด้านต่างๆมาแก้ไขกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการบูรณาการทำงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และเพื่อกำหนด SLA ของแต่ละ process งานเพื่อให้งานนั้นทันต่อการใช้งาน และเป็นระบบระเบียบยิ่งขึ้นตามข้อสั่งเกตของการประเมินผลคะแนน enabler
Soft Elements	บุคลากร (Staff)	บุคลากรของกปภ. นั้นมีความเชี่ยวชาญชำนาญการในกระบวนการบริหารจัดการน้ำประปา อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้น บุคลากรจึงต้องมีการเตรียมพร้อมทางด้านศักยภาพพัฒนาความรู้ความสามารถสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อรองรับกับทิศทางการดำเนินงานในธุรกิจประปาในอนาคต และต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และเทคโนโลยี AI ที่กำลังจะมาถึง
	ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill)	ทาง กปภ. มีจุดเด่นความสามารถในการดำเนินงานธุรกิจประปาได้อย่างเชี่ยวชาญในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ และทำให้จำนวนลูกค้าของ กปภ. เพิ่มขึ้นในทุกๆปี ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำต่อกำลังการผลิตเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งทำให้เกิดโอกาสให้มีรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น
	รูปแบบการบริหารจัดการ (Style)	ผู้บริหารของการประปาส่วนภูมิภาคนั้นเป็นผู้บริหารที่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นพนักงานทุกคน และมีการร่วมกันกำหนดทิศทางองค์กรให้ไปสู่ความยั่งยืน ส่งผลให้การทำงานระหว่างสายงานภายในองค์กรนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ยังมีการสนับสนุนเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานในองค์กรเข้าใจตรงกัน
	ค่านิยมร่วม (Shared Values)	มีการกำหนดค่านิยม มุ่ง มั่น เพื่อปวงชน สู่ความยั่งยืน และ วัฒนธรรมองค์กร “STRIVER” (ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย) โดยใช้เป็นต้นแบบให้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานเป็นกรอบพฤติกรรมให้สอดคล้องกับค่านิยม เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร

ตารางที่ 2 : 7’S Model

กรอบและทิศทางการดำเนินงาน

ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์



ภาพที่ 2 : กรอบและทิศทางการดำเนินงานในแต่ละระยะ

เป้าหมายระดับวิสัยทัศน์ (บรรลุ ปี 2572)

1. จำนวนลูกค้าสุทธิ (ธุรกิจหลัก+เกี่ยวเนื่อง) ไม่น้อยกว่า 7.7 ล้านครัวเรือน หรือ 6.4 ล้านราย
2. มีกำลังผลิตเพียงพอต่อความต้องการเฉลี่ย ร้อยละ 100
3. มีสาขาเผื่อสำรองแหล่งน้ำดิบไม่เกินร้อยละ 25
4. รายได้จากแผนการตลาด และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า 160 ล้านบาท
5. กำไรสุทธิ ไม่น้อยกว่า 2,229 ล้านบาท
6. ลดอัตราน้ำสูญเสียให้ไม่เกิน ร้อยละ 24.06
7. ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่ายให้ไม่เกิน 12.89 บาท
8. คุณภาพน้ำผ่านมาตรฐาน กปภ. ร้อยละ 100
9. สัดส่วน Eco-Efficiency ไม่น้อยกว่า 1.0981

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ 3 ระยะ

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์	Milestone	เป้าหมาย
ระยะสั้น ปี 2568 รักษามาตรฐานในการให้บริการน้ำประปา	- ยกระดับคุณภาพน้ำ ด้วยการปรับปรุงระบบผลิต และกำหนดมาตรฐานการทำงานให้เข้มข้นขึ้น	- คุณภาพน้ำผ่านมาตรฐาน กปภ. ร้อยละ 100
	- จัดกลุ่มพื้นที่ บริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยกลยุทธ์การจัดการแรงดัน และซ่อมท่อเร่งด่วน	- อัตราน้ำสูญเสียไม่เกิน ร้อยละ 28.20
	- พัฒนาช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า	- ความพึงพอใจของลูกค้าภาพรวมไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน
	- บริหารจัดการโครงการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของประชาชน เช่น น้ำประปาดื่มได้ / แท่นน้ำดื่มฟรี / Mini Station	- ITA อยู่ในระดับสูง ไม่น้อยกว่า 95 คะแนน
ระยะกลาง ปี 2569-2570 นำเทคโนโลยีดิจิทัลมายกระดับการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืน	- ลงทุน ให้มีกำลังผลิตเพียงพอ	- มีกำลังผลิตเพียงพอต่อความต้องการ ร้อยละ 100
	- พัฒนา Digital process ลดภาระงาน สนับสนุนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่องและแผนการตลาด เช่น ระบบผลิตอัตโนมัติ (Pilot Project) ระบบรับชำระเงินล่วงหน้า (PWA Wallet) ระบบ AI ควบคุมกระบวนการลดน้ำสูญเสีย ระบบปกป้องข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลภายในขององค์กร ฯลฯ	- Digital Process สนับสนุนการดำเนินงานทุกกระบวนการที่สำคัญ 20 กระบวนการ
	- ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่ายให้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้	- ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่ายไม่เกิน 12.82 บาท/ลบ.ม.
	- ปรับปรุงรูปแบบการใช้พลังงาน ด้วยการใช้พลังงานสะอาด พลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ เช่น Solar Cells ใช้เทคโนโลยีลดการปล่อยคาร์บอน และก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น	- สัดส่วน Eco-Efficiency ไม่น้อยกว่า 1.0981
ระยะยาว ปี 2571-2572 มีความคล่องตัวจากกลยุทธ์เพิ่มรายได้ที่หลากหลาย	- พัฒนาแหล่งน้ำดิบเดิม และค้นหาแหล่งน้ำดิบใหม่	- มีสาขาเผื่อสำรองแหล่งน้ำดิบ ไม่เกิน ร้อยละ 25
	- ร่วมมือทางการเงิน PPP / หาพันธมิตรทางการลงทุน	- ผลการศึกษา PPP แล้วเสร็จ และมีพันธมิตรร่วมลงทุนในโครงการที่ศึกษา ร้อยละ 100
	- ขยายรูปแบบการดำเนินธุรกิจของ กปภ. ให้ครบวงจร	- รายได้จากแผนการตลาด และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า 160 ล้านบาท
	- ขยายพื้นที่ให้บริการธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ด้วยการตลาดเชิงรุก	- จำนวนลูกค้าสุทธิ (ธุรกิจหลัก+เกี่ยวเนื่อง) ไม่น้อยกว่า 7.7 ล้านครัวเรือน หรือ 6.4 ล้านราย
- จัดตั้งโรงเรียนประปาวิวัฒน์ การให้บริการวิชาการ	- สัดส่วน Human Productivity ไม่น้อยกว่า 3.90	
- ปรับโครงสร้างและโยกย้ายพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถ		
- พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี		

ตารางที่ 3 : Milestone และเป้าหมายแต่ละระยะ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective: SO) เป้าประสงค์ (Key Goal) ยุทธศาสตร์ (Strategy: S) และกลยุทธ์ (Tactic: T)

SO	SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษา มาตรฐานของระบบประปา	SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืน ให้กับองค์กร	SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากร	SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้าง ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
KEY GOAL	พัฒนามาตรฐานของระบบประปา	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสร้างรายได้จากธุรกิจ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง	ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดี ของลูกค้าในการใช้บริการ
STRATEGY / TACTIC	<p>S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ</p> <ul style="list-style-type: none"> T1.1 ผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ T1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ T1.3 บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ <p>S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> T2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย <p>S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน</p> <ul style="list-style-type: none"> T3.1 ลงทุนในโครงการศักยภาพ T3.2 ลงทุนในโครงการเชิงสังคม 	<p>S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> T4.1 ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน T4.2 พัฒนารูรูกิจเกี่ยวเนื่องและแผนการตลาด <p>S5 สร้างความยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> T5.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม T5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม <p>S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> T6.1 ยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water) T6.2 ยกระดับการจัดการความรู้และนวัตกรรม 	<p>S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> T7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร T7.2 ยกระดับสมรรถนะบุคลากร T7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน 	<p>S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> T8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า T8.2 ยกระดับการให้บริการลูกค้า

ภาพที่ 3 : วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

ตัวชี้วัด (KPI) และแผนงาน (Initiative)

SO	KEY GOAL	STRATEGY	TACTIC	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วย	2568	2569	2570	2571	2572	INITIATIVE	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน			
SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา	พัฒนามาตรฐานของระบบประปา	S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน	1.1 ผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ	ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีกำลังผลิตเพียงพอ	ร้อยละ	92	97	100	100	100	1.1.1 แผนงานปรับปรุงขยาย 1.1.2 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต) 1.1.3 โครงการก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท. 1.1.4 แผนงานเอกชนร่วมลงทุน (PPP)	ฝผค. กปภ.เขต 1-10	ฟวศ.			
				ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม	ล้าน ลบ.ม.	49	50	52	57	54						
			1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ	ผลประเมินคุณภาพน้ำ										1.2.1 แผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ตามมาตรฐาน กปภ.	ฝคภ.	สสส. สดพ. สปท. ฟปอ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
				- กายภาพ	ร้อยละ	100	100	100	100	100						
				- เคมี	ร้อยละ	100	100	100	100	100						
			- แบคทีเรีย	ร้อยละ	100	100	100	100	100							
			1.3 บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ	ร้อยละของจำนวนสาขาที่เฝ้าระวังการขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ	ร้อยละ	24	31	29	27	25	1.3.1 แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำดิบ	ฝทน.	สสส. สดพ. สปท. ฟวศ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา			
				จำนวนสาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ	สาขา	4	6	6	6	6						
			S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย	2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการน้ำสูญเสีย	2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการน้ำสูญเสีย	อัตราน้ำสูญเสีย	ร้อยละ	ร้อยละ	28.20	25.74	25.15	24.61	24.06	2.1.1 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 212 สาขา 2.1.2 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 22 สาขา	สคส.	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน	3.1 ลงทุนในโครงการศักยภาพ	3.1 ลงทุนในโครงการศักยภาพ	จำนวนโครงการที่เสนอเพื่อการลงทุนที่มี B/C ประเมินการ มากกว่า 1	ร้อยละความสำเร็จของผู้ใช้น้ำเพิ่ม (ปีแรก) ตามแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ	ร้อยละ		100	100	100	100	3.1.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ) - แผนงานวางท่อขยายเขต (ผลตอบแทนภายใน 10 ปี) - แผนงานวางท่อขยายเขต (ผลตอบแทนภายใน 20 ปี)	คณะทำงานพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ. ฝผค.	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา			
				จำนวนโครงการที่เสนอเพื่อการลงทุนที่มี B/C ประเมินการ มากกว่า 1	โครงการ	>10										
			ร้อยละความสำเร็จของผู้ใช้น้ำเพิ่ม (ปีแรก) ตามแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ	ร้อยละ		100	100	100	100							
			ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน	คะแนน	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50							
3.2 ลงทุนในโครงการเชิงสังคม	3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)	3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)	ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน	คะแนน	คะแนน	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	3.2.2 โครงการตามนโยบายรัฐบาล	คณะทำงานพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ. ฝผค. คณะทำงานโครงการน้ำดื่มสะอาด ราคาประหยัดให้กับประชาชน ฝคภ.	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา			

SO	KEY GOAL	STRATEGY	TACTIC	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วย	2568	2569	2570	2571	2572	INITIATIVE	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน	
SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างรายได้จากธุรกิจ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร	4.1 ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง	จำนวน	20						4.1.1 แผนงานการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญ	คณะทำงานออกแบบ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ. ฝปส. ฝปอ.	ทุกหน่วยงาน
				ผลประเมินกระบวนการทำงานที่สำคัญ	ร้อยละ	70	75	80	85	90				
				ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่าย	บาท/ลบ.ม.	11.60	12.69	12.82	12.83	12.89	4.1.2 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย			
			ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานศึกษาความเหมาะสมเอกชนร่วมลงทุน (PPP)	ร้อยละ	100	100	100	100	100	4.1.3 แผนงานศึกษาความเหมาะสมเอกชนร่วมลงทุน (PPP)	ฝยพ.	-		
			4.2 พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องและแผนการตลาด	รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากแผนการตลาด	ล้านบาท	10	80	80	100	100	4.2.1 แผนงานการตลาด	ฝยพ. สสล.	ฝปอ.	
				ผลตอบแทน (กำไร) จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ล้านบาท	10					4.2.2 แผนงานดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ฝยพ.	-	
				รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ล้านบาท		50	50	55	60				
				ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานแผนธุรกิจใหม่	ร้อยละ	100					4.2.3 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่	ฝยพ.	-	
			จำนวนธุรกิจ (สะสม)	จำนวน	1									
			S5 สร้างความยั่งยืน	5.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม	ผลประเมิน ITA	คะแนน	≥ 95	≥ 95	≥ 95	≥ 95	≥ 95	5.1.1 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ กปภ.	สกย.	ทุกหน่วยงาน
		ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล			คะแนน	4.45	4.50	4.50	4.50	4.50	5.1.2 แผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.	สกย.	ทุกหน่วยงาน	
		ระดับความตระหนักรู้ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากร กปภ.			ระดับ	4.37					5.1.3 แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม ของ กปภ.	สกย.	ทุกหน่วยงาน	
		ระดับพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคลากร กปภ.			ระดับ	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00				
		ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.			ระดับ	4.02	4.04	4.06	4.08	4.10	5.1.4 แผนงานพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.	สกย.	ทุกหน่วยงานของ กปภ.	
		ระดับความรู้และเข้าใจด้านความยั่งยืนของ กปภ.			ระดับ	Baseline +0.02	Baseline +0.04	Baseline +0.06	Baseline +0.08	Baseline +0.10				
		5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสังคม และสิ่งแวดล้อม		ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.	คะแนน	4.50	4.45	4.50	4.50	4.50	5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	ฝยพ.	-	
				ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI)	อัตราส่วน	>1 : 1	>1 : 1	>1 : 1	>1 : 1.1	>1 : 1.2	5.2.2 แผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)	สสล.	กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	
				ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)	สัดส่วน (Factor)	1.0000	1.0598	1.0981	1.0981	1.0981	5.2.3 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)	คณะทำงานปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ และคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร ของ กปภ. ฝคภ.	กปภ.ช.1-10 กปภ. 234 สาขา	

SO	KEY GOAL	STRATEGY	TACTIC	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วย	2568	2569	2570	2571	2572	INITIATIVE	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน		
SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างรายได้จากธุรกิจ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	S5 สร้างความยั่งยืน	5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม	จำนวนสาขาที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)	แห่ง	≥ 40	≥ 40	≥ 40	≥ 40	≥ 40	5.2.4 โครงการจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management: DSM)	คณะกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าของ กปภ. ฝคภ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	ทุกหน่วยงาน		
				S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	6.1 ยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water)	จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่ได้รับการปรับปรุงให้เป็น Digital Process Improvement	กระบวนการ	12	16	20				6.1.1 แผนงานพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญ ให้เป็น Digital Process Improvement	สดพ. สปท. สคส.
		ร้อยละของบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล	ร้อยละ			60						6.1.2 แผนงานการกำกับดูแลข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management)	สดพ. สปท.	ทุกหน่วยงาน	
		จัดทำบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล ของ กปภ.	กระบวนการ				3	4	3	3					
		โซน (Zones) สถาปัตยกรรมแบบวงแหวนหลายชั้นที่ได้รับการปรับปรุง	Zones			ระยะ 3 Data Zone และ ระยะ 4 External Zone	ติดตาม/ประเมินผล ระยะ 1- 3	ปรับปรุงขยายผลเพิ่มเติม				6.1.3 แผนงานพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	สดพ. สปท.	กปภ.เขต 1-10	
		จำนวนแผนงานที่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ	ร้อยละ				6	10	7	4		6.1.4 แผนงานที่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานลดขั้นตอนการทำงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ให้มีรวดเร็วมากขึ้น และบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร	สดพ.สปท. สคส.	ทุกหน่วยงาน	
		ร้อยละการลดการใช้ทรัพยากรจากกระบวนการที่ปรับปรุง	ร้อยละ					20	20	20	20	6.1.5 แผนงานด้านดิจิทัล ช่วยลดการใช้ทรัพยากรจากกระบวนการที่ปรับปรุง	สดพ.สปท. สคส.	ทุกหน่วยงาน	
		ร้อยละของเวลาที่ลดลงจากกระบวนการที่ปรับปรุง	ร้อยละ					20	20	20	20	6.1.6 แผนงานด้านดิจิทัลที่ลดเวลาการปฏิบัติงานจากกระบวนการที่ปรับปรุงเมื่อเทียบกับกระบวนการเดิม	สดพ. สปท. สคส.	ทุกหน่วยงาน	
		6.2 ยกระดับการจัดการความรู้และนวัตกรรม	มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม			ล้านบาท	10	10	10	10	10	6.2.1 แผนงานการจัดการความรู้และนวัตกรรม	ฝพน.	สดพ. ฝวศ. ฝบง. ฝพน. สคส. กปภ.เขต 1-10	

SO	KEY GOAL	STRATEGY	TACTIC	ตัวชี้วัด (KPI)	หน่วย	2568	2569	2570	2571	2572	INITIATIVE	ผู้รับผิดชอบ	ผู้สนับสนุน	
SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากร	ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง	S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร	7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร	ผลิตภาพของบุคลากร (Human Productivity)	ล้านบาท/คน	3.55	3.60	3.70	3.80	3.90	7.1.1 แผนงานลดต้นทุนด้านบุคคลผ่านอัตราค่าจ้างและคุณภาพที่เหมาะสม และผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น	ฝกพ.	ทุกหน่วยงาน	
			7.2 ยกระดับสมรรถนะบุคลากร	ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถโดยรวม	ร้อยละ	≥98						7.2.1 แผนงานยกระดับศักยภาพผู้นำและบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความเป็นเลิศและยั่งยืนในการบริหารจัดการน้ำประปา	ฝปน.	ทุกหน่วยงาน
				ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ร้อยละ	≥98								
				ร้อยละของพนักงานที่มีผลการประเมินสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสูงกว่าระดับความคาดหวัง	ร้อยละ		≥ 6	≥ 7	≥ 8	≥ 10				
				ร้อยละของพนักงานผลิตที่มีผลการประเมินสมรรถนะความสามารถสูงกว่าระดับความคาดหวัง	ร้อยละ		≥ 6	≥ 7	≥ 8	≥ 10				
				ร้อยละของพนักงานบริการที่มีผลการประเมินสมรรถนะความสามารถสูงกว่าระดับความคาดหวัง	ร้อยละ		≥ 6	≥ 7	≥ 8	≥ 10				
			7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความผูกพันของพนักงาน	คะแนน	4.35	4.30	4.25	4.20	4.25	7.3.1 แผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน	ฝปน. ฝกพ.	ทุกหน่วยงาน	
				ระดับความพึงพอใจของพนักงาน	คะแนน	4.30	4.25	4.20	4.15	4.20				7.3.2 การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม
				ร้อยละของพนักงานที่มีพฤติกรรมตามค่านิยมของพนักงาน	ร้อยละ	90	≥ 85	≥ 85	≥ 85	≥ 85	7.3.3 ปลุกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานผ่านการจัดการเปลี่ยนแปลงรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่	ฝกพ. ฝปน.	ทุกหน่วยงาน	
			SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ	S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า	8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า	ระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.	คะแนน	4.30	4.35	4.40	4.40	4.40	8.1.1 แผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.	คะแนน	4.30					4.35	4.40	4.40	4.40	8.1.2 แผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร	สสส.	-	
8.2 ยกระดับการให้บริการลูกค้า	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.	คะแนน				4.40	4.40	4.45	4.50	4.50	8.2.1 แผนยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า กปภ.	สสส. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	-	
	ร้อยละจำนวนการชำระค่าน้ำประปาของลูกค้าที่ดำเนินการผ่านช่องทาง PWA Always-On	ร้อยละ				72.50	76.25	80.00	80.00	80.00	8.2.2 แผนการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always-on	สสส. สดพ. สปท. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา	-	

ตารางที่ 4 : ตัวชี้วัดและแผนงานระดับองค์กร

รายละเอียด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์
ปี 2568 - 2572

SO 1

สร้างความเข้มแข็งและ รักษามาตรฐานของ ระบบประปา

(Strengthening Utmost Quality
Standards)



เป้าประสงค์ (Objective)

“พัฒนามาตรฐานของระบบประปา”

ภารกิจหลักของ กปภ. คือ การผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ดังนั้น กปภ. จึงเร่งดำเนินการพัฒนาระบบการผลิตให้มีความเพียงพอ และได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง บริหารจัดการน้ำสูญเสีย เพื่อลดและควบคุมน้ำสูญเสีย ซึ่งสูญเสียไปโดยไม่เกิดประโยชน์ รวมทั้งขยายเขตการให้บริการ ด้วยระบบประปาที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการขยายพื้นที่การให้บริการประปาที่คุ้มค่าทั้งในพื้นที่ศักยภาพ และคุ้มค่าเชิงสังคม ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคได้อย่างทั่วถึง และสร้างความเชื่อมั่น การยอมรับ รวมถึงความไว้วางใจในคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานให้แก่ประชาชน

S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน

กปภ. มีภารกิจในการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ภูมิภาคในพื้นที่ 74 จังหวัด มีโครงข่ายท่อประปาที่ครอบคลุมทั่วประเทศ มีความยาวต่อมากกว่า 130,000 กิโลเมตร มีสาขากระจายอยู่ถึง 234 สาขา เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน โดยควบคุมคุณภาพน้ำให้เป็นไปตามมาตรฐานของ WHO รวมทั้ง บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้สามารถรองรับความต้องการใช้น้ำของประชาชนอย่างเหมาะสมและเพียงพอในระยะยาว นอกจากนี้ กปภ. ยังพร้อมตอบสนองนโยบายภาครัฐในโครงการพัฒนาเศรษฐกิจต่างๆ ที่มีความต้องการใช้น้ำประปาที่สะอาดในส่วนภูมิภาคมากขึ้นด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม กำลังการผลิตที่เพียงพอ คุณภาพและปริมาณแหล่งน้ำดิบ นับว่าเป็นความท้าทายที่สำคัญด้วยเช่นกัน

S1

พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ และได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 1.1

ผลิตน้ำที่มีคุณภาพ

เพียงพอต่อความต้องการ

เพิ่มกำลังผลิตและปรับปรุงประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของจำนวนสาขาที่มีกำลังการผลิตเพียงพอ
- ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม

แผนงาน 1.1.1 แผนงานปรับปรุงขยาย

- ผู้รับผิดชอบ : ผศค. กปภ.เขต.1-10
- ผู้สนับสนุน : ผวศ.
- แผนงานปี 2568-2572

ศึกษาและคาดการณ์อุปสงค์ใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ เพื่อใช้วางแผนโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา ให้ กปภ. มีกำลังการผลิตเพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการผลิต-จ่ายน้ำ สามารถรองรับความต้องการการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของเมืองและการเพิ่มขึ้นของประชากรในแต่ละพื้นที่

แผนงาน 1.1.2 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร (เพิ่มกำลังผลิต)

- ผู้รับผิดชอบ : ผศค. กปภ.เขต.1-10
- ผู้สนับสนุน : ผวศ.
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ.สาขา บางแห่งมีกำลังผลิตเต็ม และกำลังจะเต็ม รวมถึงมีศักยภาพเพียงพอที่จะขยาย ดังนั้น กปภ. จึงต้องจัดทำแผนงานเพิ่มกำลังผลิตในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้มีกำลังผลิตที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมทั่วถึง

แผนงาน 1.1.3 โครงการก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท.

- ผู้รับผิดชอบ : ผศค. กปภ.เขต.1-10
- ผู้สนับสนุน : ผวศ.
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. บูรณาการร่วมกับ อปท. ด้วยการโอนกิจการประปาที่มีศักยภาพ และมีความพร้อม เพื่อแก้ไขและปรับปรุงกิจการประปา อปท. ให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้และเป็นการขยายเขตการให้บริการของ กปภ.

แผนงาน 1.1.4 แผนงานเอกชนร่วมลงทุน (PPP)

- ผู้รับผิดชอบ : ผศค. กปภ.ช.1-10.
- ผู้สนับสนุน : ผวศ.
- แผนงานปี 2568-2572

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน PPP จะช่วยให้ กปภ. สามารถขยายการลงทุนในโครงการพื้นฐานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการของประชาชน แต่การลงทุนต้องคำนึงถึงการคัดเลือกโครงการที่เหมาะสม มีความคุ้มค่าในการดำเนินงาน รวมถึงมีรูปแบบการลงทุนที่เหมาะสม สามารถลดภาระการลงทุนของภาครัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน



พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ และได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 1.2

ควบคุมคุณภาพน้ำ

ควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้า

ตัวชี้วัด

- ผลประเมินคุณภาพน้ำ
 - กายภาพ
 - เคมี
 - แบคทีเรีย

แผนงาน 1.2.1 แผนงานปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา ตามมาตรฐาน กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผคภ.
- ผู้สนับสนุน : สสส. สดพ. สปท. ฝปอ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. ต้องปรับปรุงมาตรฐานการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพน้ำให้มีความเข้มข้นตามมาตรฐาน กปภ. ต้องมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำ ตั้งแต่กระบวนการผลิต ไปจนถึงกระบวนการจำหน่ายน้ำประปาให้ลูกค้า รวมถึงต้องติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ น้ำประปาที่ถึงมือลูกค้าสะอาด ปลอดภัย ตามเกณฑ์ประเมินเชิงกายภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านเคมี และด้านแบคทีเรีย เพื่อสร้างความมั่นใจในการอุปโภคบริโภคน้ำประปาให้แก่ลูกค้า

นอกจากนี้ กปภ. ยังให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังและติดตามคุณภาพน้ำประปาตามเกณฑ์ตัวชี้วัด ของ กปภ. อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เมื่อใดที่พบว่า คุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐานจะต้องมีการเร่งรัดแก้ไข โดยส่งนักวิทยาศาสตร์ประจำ กปภ.เขตLabCluster และ/หรือส่วนกลางไปร่วมให้คำแนะนำ/แก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในพื้นที่ทันที



พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอ และได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 1.3

บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำดิบ อาทิ ภัยแล้ง สภาวะโลกร้อน ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญของ กปภ. ที่หากไม่มีแนวทางรับมือที่ดีจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการขาดแคลนน้ำประปา

แผนงาน 1.3.1 แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำดิบ

- ผู้รับผิดชอบ : ผทน.
- ผู้สนับสนุน : สสส. สดพ. สปท. ผวศ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

แหล่งน้ำดิบ ถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรสำคัญที่ขาดไม่ได้ ของ กปภ. ซึ่งปัจจุบันในบางพื้นที่ของ กปภ. ประสบปัญหาขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ และบางพื้นที่ประสบปัญหาแหล่งน้ำดิบเสื่อมโทรม ซึ่งมีผลกระทบต่อการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น กปภ. ต้องเร่งดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุง แหล่งน้ำดิบ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการน้ำได้อย่างเพียงพอและตลอดเวลา

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของจำนวนสาขาที่เฝ้าระวังการขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ
- จำนวนสาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ

S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

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



บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

กลยุทธ์ที่ 2.1

เพิ่มประสิทธิภาพการ

บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

เพื่อแก้ปัญหาการน้ำสูญเสีย กปภ. ควรมีการบริหารจัดการที่ดีตั้งแต่ระบบจำหน่ายไปจนถึงมิเตอร์ลูกค้า ทั้งในพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่วิกฤต รวมถึงควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไป มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัด

- อัตราน้ำสูญเสีย

แผนงาน 2.1.1 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 212 สาขา

- ผู้รับผิดชอบ : สคส.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. มีการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย ของ กปภ. ปี 2566-2570 เพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ ด้านน้ำสูญเสียอย่างรอบด้านและมุ่งหวังให้เป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาและจุดอ่อนที่เป็นอยู่ได้อย่างตรงเป้าหมายมีประสิทธิภาพและยั่งยืนโดยมีการบริหารจัดการ และการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบทั้งในระยะสั้น และระยะยาวพร้อมทั้งการบริหารจัดการแรงดันน้ำเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ผ่านการวิเคราะห์การจัดการน้ำสูญเสีย และจัดทำแผนบริหารจัดการน้ำสูญเสีย 212 สาขา

แผนงาน 2.1.2 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 22 สาขา

- ผู้รับผิดชอบ : สคส.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

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

S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน

กปภ. มีความได้เปรียบในการขยายเขตจำหน่ายน้ำซึ่งได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า โดยมีการวางท่อขยายเขตจากแนวท่อเดิมที่มีอยู่ เพื่อให้บริการน้ำประปาครอบคลุมทุกส่วนของภูมิภาค ทั้งพื้นที่ห่างไกล มีการกระจายตัวของชุมชน พื้นที่ใช้น้ำประเภทอื่น โดยปัจจุบัน กปภ. มีความยาวของท่อส่งน้ำรวมมากกว่า 130,000 กิโลเมตร อย่างไรก็ตาม การขยายธุรกิจภายใต้งบประมาณที่จำกัด และต้นทุนที่สูง เป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่ กปภ. ควรมีการวิเคราะห์และวางแผนในรูปแบบบูรณาการข้อมูลในแต่ละพื้นที่ ทั้งในส่วนของความต้องการของประชาชน กำลังการผลิต ความเพียงพอของแหล่งน้ำ/น้ำดิบในการผลิต รวมทั้ง ต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่า/ระยะเวลา/ความพร้อมในการลงทุน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวต้องสอดคล้องทางด้านการศึกษาเชิงเศรษฐศาสตร์และการขยายตัวของพื้นที่เป้าหมายในการลงทุนจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งภัยแล้ง อุทกภัย ที่ทำให้ต้องมีการคาดการณ์การใช้น้ำ และบริหารจัดการน้ำดิบให้เพียงพอต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน

กลยุทธ์ 3.1

ลงทุนในโครงการศักยภาพ

ลงทุนโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าในทุกโครงการที่มีศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่ยั่งยืน

ตัวชี้วัด

- จำนวนโครงการที่เสนอเพื่อการลงทุนที่มี B/C ประสิทธิภาพมากกว่า 1
- ร้อยละความสำเร็จของผู้ใช้น้ำเพิ่ม (ปีแรก) ตามแผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ

แผนงาน 3.1.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ)

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนทางการเงินของ กปภ. จึงมุ่งเน้นพิจารณาการลงทุนในโครงการศักยภาพ คือ โครงการที่มีค่า B/C ประสิทธิภาพ มากกว่า 1 และสามารถรองรับผู้ใช้น้ำได้ในจำนวนที่เหมาะสมตามการขยายตัวของเมืองและประชากร หรือในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษตามนโยบายของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม โดยจำเป็นต้องศึกษาและประมาณการผลตอบแทนภายใน 10 ปี และ 20 ปี อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้



สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน

กลยุทธ์ 3.2

ลงทุนในโครงการเชิงสังคม

ลงทุนโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าในทุกโครงการเชิงสังคม เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ตัวชี้วัด

- ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน

แผนงาน 3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานพิจารณาแผนการลงทุนประจำปีของ กปภ.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

เพื่อก่อให้เกิดความเท่าเทียมทางสังคม ลดความเหลื่อมล้ำของประเทศไทยในเรื่องการเข้าถึงน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับประเทศไทย ดังนั้น กปภ. จึงจำเป็นต้องวางแผนลงทุนในโครงการเชิงสังคม คือ โครงการที่อาจไม่สร้างผลตอบแทนที่คุ้มค่าทางการเงิน แต่สามารถสร้างผลตอบแทนเชิงสังคม สร้างประโยชน์ให้กับสังคม และประชาชนได้ โดยศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่ก่อให้เกิดต่อส่วนรวมมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มี

แผนงาน 3.2.2 โครงการตามนโยบายรัฐบาล

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานโครงการน้ำดื่มสะอาด ราคาประหยัดให้กับประชาชน ผคภ.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการน้ำประปาได้อย่างทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงน้ำสะอาด ปลอดภัย ถูกหลักอนามัย ลดค่าใช้จ่ายในการครองชีพของประชาชนการตอบสนองนโยบายรัฐบาล เช่น โครงการน้ำดื่มสะอาดราคาประหยัดให้กับประชาชน

SO 2

**สร้างความมั่นคงและยั่งยืน
ให้กับองค์กร**
(Driving towards Stability and
Sustainability)



เป้าประสงค์ (Objective)

**“พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
และสร้างรายได้จากรธุรกิจ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน”**

เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับ กปภ. และสังคม ไปพร้อมกัน ดังนั้น กปภ. จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาพัฒนากระบวนการทำงาน และดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมถึงการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อเพิ่มช่องทางในการสร้างรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร ก่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ทั้งยังเป็นการสนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจหลักขององค์กร นอกจากนี้ กปภ. ได้ตอบสนองแผนงานต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายที่สำคัญของภาครัฐ ในการเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้สังคมด้วยการยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการเสริมสร้างผลตอบแทนทางสังคม และดำเนินธุรกิจโดยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร

การปรับปรุงระบบการดำเนินงานที่สำคัญให้เพียงพอและครอบคลุมทุกภารกิจที่สำคัญขององค์กร โดยเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการดำเนินงานให้องค์กรมีความคล่องตัวสูง รวมถึงลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และศึกษาความเหมาะสมในการร่วมลงทุนกับเอกชน (PPP) เพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย และสร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มจากการให้บริการน้ำประปา รวมถึงศึกษาหาช่องทางในการร่วมลงทุนภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด



ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ 4.1

ปรับปรุงและเพิ่ม

ประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน

การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงควรมีแนวทางในการเพิ่มรายได้ และลดค่าใช้จ่าย เพื่อยกระดับผลประโยชน์การให้มีความมั่นคง และยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ตัวชี้วัด

- จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง
- ผลประเมินกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่าย
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานศึกษาความเหมาะสมเอกชนร่วมลงทุน (PPP)

แผนงาน 4.1.1 แผนงานการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญ

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานออกแบบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ. ผบส. ผปอ.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

กระบวนการทำงาน และระบบงานเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้น หาก กปภ. มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถลดภาระงานที่ไม่จำเป็นลง ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความคล่องตัวมากขึ้น และพนักงานสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แผนงาน 4.1.2 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์ในการควบคุมค่าใช้จ่ายของ กปภ. ผงบ.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10
- แผนงานปี 2568-2572

ค่าใช้จ่ายรายการหลักของ กปภ. ประกอบด้วย ค่าซื้อน้ำดิบ ค่าซื้อน้ำประปา ค่าบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน โดยต้นทุนการดำเนินงานต่อหน่วย ของ กปภ. มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในอนาคต หากไม่มีการบริหารจัดการ ควบคุม ต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมจะเกิดปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ขององค์กรในระยะยาว ดังนั้น กปภ. จำเป็นต้องมีแผนงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารต้นทุน ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยต้องพิจารณาความคุ้มค่าในการใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แผนงาน 4.1.3 แผนงานศึกษาความเหมาะสมเอกชนร่วมลงทุน (PPP)

- ผู้รับผิดชอบ : ผยพ.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568-2572

การร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน จะช่วยให้รัฐบาลสามารถขยายการลงทุนในโครงการพื้นฐานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการของประชาชน ประโยชน์ของ PPP ที่เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่มีส่วนร่วม อย่างไรก็ตาม การร่วมลงทุนดังกล่าว อาจมีข้อจำกัดหลายประการที่ควรคำนึงถึงแนวทางในการบริหารจัดการ

S4

ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ 4.2 พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องและ แผนการตลาด

จากช่องทางการสร้างรายได้ของ กปภ. ซึ่งมีอยู่ช่องทางเดียว จึงนับว่าเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อองค์กร ดังนั้น กปภ. จึงต้องมองหาโอกาสการสร้างรายได้ในช่องทางต่างๆ ทั้งจากธุรกิจเดิมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ตัวชี้วัด

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

แผนงาน 4.2.1 แผนงานการตลาด

- ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายพ. สสส.
- ผู้สนับสนุน : ฝปอ.
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. ควรวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการทำการตลาดในกลุ่มลูกค้าทุกประเภท โดยมุ่งเพิ่มปริมาณลูกค้าใหม่ในพื้นที่ให้บริการเดิมเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำจำหน่าย ผ่านการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจใช้น้ำประปา ของ กปภ. ในกลุ่มลูกค้าใหม่ และก่อให้เกิดความพึงพอใจประทับใจ ซื่อซื่อ และบอกต่อหรือชักชวนให้บ้านเรือน หรือธุรกิจอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียงมาใช้บริการในกลุ่มลูกค้าเก่า ทั้งนี้ การวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ จะต้องสามารถดำเนินการได้จริง

แผนงาน 4.2.2 แผนงานดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายพ.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568-2572

การวิเคราะห์และมองหาโอกาสในการขยายธุรกิจเกี่ยวเนื่องประปาเพื่อสามารถสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มให้กับ กปภ. โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและสามารถดำเนินการได้จริง

แผนงาน 4.2.3 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่

- ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายพ.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568

การดำเนินการเตรียมความพร้อมในกระบวนการต่างๆ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขกฎหมาย ศึกษา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจใหม่

S5 สร้างความยั่งยืน

กปภ. มุ่งเสริมสร้างความยั่งยืนให้องค์กร ด้วยการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม ป้องกันการทุจริต การส่งเสริมและกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งเสริมคุณธรรม รวมถึง ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็ง และความสัมพันธ์ให้กับชุมชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



สร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 5.1

เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม

บริหารจัดการองค์การอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม และตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร ให้สามารถป้องกันการทุจริตในมิติต่าง ๆ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ตัวชี้วัด

- ผลประเมิน ITA
- ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล
- ระดับความตระหนักรู้ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากร กปภ.
- ระดับพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคลากร
- ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.
- ระดับความรับรู้และเข้าใจด้านความยั่งยืนของ กปภ.

แผนงาน 5.1.1 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : สกย.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

การดำเนินงานด้วยคุณธรรม และความโปร่งใส รวมถึงมีการประเมินตามเกณฑ์ประเมินสากลจากหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงาน

แผนงาน 5.1.2 แผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : สกย.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. จะต้องหมั่นดูแลภาพลักษณ์ด้วยหลักสากลอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

แผนงาน 5.1.3 แผนงานปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม ของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : สกย.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. มีกรอบแนวทางในการดำเนินงาน คือ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และมีจิตสาธารณะ โดยผู้บริหารและพนักงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีจิตสำนึกที่ดี และพร้อมใจปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และได้รับการยอมรับจากสาธารณชนทั่วไป

แผนงาน 5.1.4 แผนงานพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : สกย.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. มีกรอบการพัฒนาองค์กรโดยให้ความสำคัญกับการเติบโตเชิงเศรษฐกิจควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้อุปการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างการรับรู้และความเข้าใจด้านความยั่งยืน และ ความตระหนักรู้



สร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 5.2

ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม

กปภ.ดำเนินกิจการให้บริการน้ำประปาด้วยการพัฒนาแบบยั่งยืนโดยมีเป้าหมายการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) ที่มีกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง

ตัวชี้วัด

- ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.
- ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI)

แผนงาน 5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพ.
- ผู้สนับสนุน :
- แผนงานปี 2568-2572

การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อเป็นรากฐานให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังจาก กปภ. ในมิติที่แตกต่างกัน

แผนงาน 5.2.2 แผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)

- ผู้รับผิดชอบ : สสล.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

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

แผนงานนี้เป็นการมุ่งเน้นการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนให้เข้าถึงน้ำประปาสะอาด อย่างเท่าเทียมกัน และการส่งเสริมการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ให้เข้มแข็งและยั่งยืน



สร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 5.2 ยกระดับการดำเนินการ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม

กปภ.ดำเนินกิจการให้บริการน้ำประปาด้วยการพัฒนาแบบยั่งยืนโดยมีเป้าหมายการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) ที่มีกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง

ตัวชี้วัด

- สัดส่วนประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (EcoEfficiency)
- จำนวนสาขาที่มีการบริหารจัดการน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)

แผนงาน 5.2.3 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจและคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรของ กปภ. ผคภ.
- ผู้สนับสนุน : กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ.ดำเนินกิจการให้บริการน้ำประปาด้วยการพัฒนาแบบยั่งยืนโดยมีทิศทางการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) การพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model) และ ESG (Environmental, Social, Governance) ดังนั้นกปภ. จึงเลือก Eco-Efficiency เป็นตัวชี้วัดเพื่อสะท้อนถึงกระบวนการผลิตน้ำของกปภ. ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะโลกร้อนหรือ Carbon Footprint มากเพียงใด

แผนงานนี้จึงมุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อผลิตน้ำประปาให้สามารถลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ทั้งในกระบวนการผลิต-จ่ายและดูแลลูกค้าโดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือการใช้พลังงานไฟฟ้ารองลงมาคือการใช้สารเคมีในการผลิตน้ำประปา

แผนงาน 5.2.4 โครงการจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM)

- ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าของ กปภ. ผคภ. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

เนื่องจากทรัพยากรน้ำมีจำกัด กปภ. จึงควรมีการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งน้ำประปาที่ดี มีคุณภาพตามมาตรฐาน รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจในคุณค่าของน้ำประปา เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า เช่น การประหยัดน้ำ การลดการใช้ และลดการสูญเสีย ไปจนถึงการยอมรับการนำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ซ้ำ

S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กปภ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับเปลี่ยนและก้าวเข้าสู่การดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างครอบคลุมในอนาคต สอดคล้องกับ ทิศทาง การดำเนินงานขององค์กร สามารถบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ ผ่านการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ ด้านน้ำสูญเสีย ด้านบุคลากร รวมไปถึง กระบวนการทำงานภายในของ กปภ. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และ ชีตจำกัดในการดำเนินงาน

เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และนวัตกรรมในปัจจุบันที่มีมากขึ้น รวมทั้งการให้ ความสำคัญของภาครัฐที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานมีการนำนวัตกรรมเข้ามายกระดับการดำเนินงานของ องค์กร ดังนั้น กปภ.ควรนำเอาทั้งนวัตกรรมที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและคิดค้นขึ้นเอง และนวัตกรรมที่ ได้รับจากหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้าง ความมั่นคง และยั่งยืนให้แก่องค์กร

S6

สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กลยุทธ์ 6.1 ยกระดับการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water)

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

ตัวชี้วัด

- จำนวนกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Process Improvement
- ร้อยละของบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล
- จัดทำบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลของ กปภ.
- โซน (Zones) สถาปัตยกรรมแบบวงแหวนหลายชั้นที่ได้รับการปรับปรุง

แผนงาน 6.1.1 แผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Process Improvement

- ผู้รับผิดชอบ : สดพ. สปท. สคส.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2570

กปภ. มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นในทุกๆกระบวนการทำงาน อย่างครอบคลุม และทั่วถึง

แผนงาน 6.1.2 แผนงานการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management)

- ผู้รับผิดชอบ : สดพ. สปท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

การจัดทำบัญชีข้อมูลด้วยรายการข้อมูล และคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลให้มีมาตรฐาน ความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน

แผนงาน 6.1.3 แผนงานพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

- ผู้รับผิดชอบ : สดพ. สปท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2570

กปภ. มุ่งปรับปรุงระบบเครือข่ายด้วยสถาปัตยกรรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบป้องกันหลายชั้น เพื่อป้องกันภัยคุกคาม และความเสี่ยงจากการโจมตีต่างๆ



สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กลยุทธ์ 6.1 ยกระดับการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water)

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

ตัวชี้วัด

- จำนวนแผนงานที่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
- ร้อยละการลดการใช้ทรัพยากรจากกระบวนการที่ปรับปรุง
- ร้อยละของเวลาที่ลดลงจากกระบวนการที่ปรับปรุง

แผนงาน 6.1.4 แผนงานที่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้มีรวดเร็วมากขึ้น และบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

- ผู้รับผิดชอบ : สดพ. สปท. สคส.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2569-2570

พัฒนาระบบงานดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น และสนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัลให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการทำงานหลัก และกระบวนการทำงานย่อย ของ กปภ.

แผนงาน 6.1.5 แผนงานด้านดิจิทัล ช่วยลดการใช้ทรัพยากรจากกระบวนการที่ปรับปรุง

- ผู้รับผิดชอบ : สดพ. สปท. สคส.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2569-2572

พัฒนาระบบงานดิจิทัล ช่วยลดการใช้ทรัพยากรจากกระบวนการที่ปรับปรุง เพื่อสนับสนุนการลดใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน (Paperless) โดยใช้ระบบงานดิจิทัลรวมทั้งลดการใช้ทรัพยากรที่ กปภ. ต้องจัดซื้อ เช่น การใช้ Cloud Computing แทนการใช้ Server สำหรับเก็บข้อมูล

แผนงาน 6.1.6 แผนงานพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

- ผู้รับผิดชอบ : สดพ. สปท. สคส.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2569-2572

พัฒนาระบบงานดิจิทัล ช่วยลดเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้มีความรวดเร็วมากขึ้นจากเดิม เช่น ลดขั้นตอนลง/ลดระยะเวลาในการทำงาน เช่น เดิมต้องบันทึกข้อมูลผ่าน Word, Excel และต้องอนุมัติเอกสารต่างๆ จากเอกสาร เปลี่ยนเป็นการใช้ระบบงานดิจิทัล เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน

S6

สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

กลยุทธ์ 6.2 ยกระดับการจัดการความรู้ และนวัตกรรม

แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม มีวิสัยทัศน์คือ องค์กรแห่งนวัตกรรมด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาบนสังคมฐานความรู้ ซึ่งประกอบด้วยมุมมองเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านประสิทธิภาพ
- ด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านกระบวนการภายใน
- ด้านบุคลากรและการเรียนรู้

ตัวชี้วัด

- มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการจัดการความรู้และนวัตกรรม

แผนงาน 6.2.1 แผนงานการจัดการความรู้และนวัตกรรม

- ผู้รับผิดชอบ : ผพน.
- ผู้สนับสนุน : สดพ. ฟวศ. ผบง. ผทน. สคส. กปภ.เขต 1-10
- แผนงานปี 2568-2572

การจัดการความรู้และนวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถพิเศษในอนาคตที่ กปภ. ต้องมีเพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้ คือ การคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อใช้ในกระบวนการผลิต-จ่าย ลดน้ำสูญเสีย ลดต้นทุนและสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จึงเป็นสาเหตุให้การคิดค้นนวัตกรรมเป็นสิ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน โดยแผนงานนี้มุ่งเน้นการต่อยอดและขยายผลในส่วนของงานวิจัยที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และเชิงสังคม

SO 3

สร้างความพร้อมของ บุคลากร

(Creating Human Resources
Readiness & Agility)



เป้าประสงค์ (Objective)

“ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง”

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ดังนั้น กปภ. จึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน สร้างผลผลิตของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความผูกพัน และความพึงพอใจให้บุคลากรเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้พร้อมต่อการขับเคลื่อนองค์กร

S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร

เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญ กปภ. จึงต้องพัฒนาและบริหารทุนมนุษย์ซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ เหมาะกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงควบคู่กันกับการพัฒนาระบบ Competency ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กรเข้าด้วยกันกับการทำงานด้าน HR โดยมีการทบทวนสมรรถนะประจำปีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงการประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency Gap Analysis) นำไปสู่การพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม



บริหารและพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารบุคลากร

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผ่านการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวชี้วัด

- ผลผลิตของบุคลากร
(Human Productivity)

แผนงาน 7.1.1 แผนงานลดต้นทุนด้านบุคลากรผ่านอัตรากำลัง และคุณภาพที่เหมาะสม และผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น

- ผู้รับผิดชอบ : ผกภ.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้น กปภ.ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมุ่งเสริมสร้างทักษะความสามารถ ให้บุคลากร จัดสรรบุคลากรให้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในจำนวนเหมาะสม วิเคราะห์อัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ต้นทุนด้านบุคลากรลดลง



บริหารและพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 7.2

ยกระดับสมรรถนะบุคลากร

กปภ. จำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้มีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการบริหารอัตรากำลัง เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน รวมถึงพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพื่อสร้าง Competency Gap ที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ

แผนงาน 7.2.1 แผนงานยกระดับศักยภาพผู้นำและบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความเป็นเลิศและยั่งยืนในการบริหารจัดการน้ำประปา

- ผู้รับผิดชอบ : ผพน.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

ทักษะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางที่ถูกต้องสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้น กปภ. จึงวางแผนยกระดับศักยภาพผู้นำให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับ กปภ. สาขา ให้สำเร็จภายในปี 2572 เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้สำเร็จ

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถโดยรวม
- ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ร้อยละของพนักงานที่มีผลการประเมินสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสูงกว่าระดับความคาดหวัง
- ร้อยละของพนักงานผลิตที่มีผลการประเมินสมรรถนะความสามารถสูงกว่าระดับความคาดหวัง
- ร้อยละของพนักงานบริการที่มีผลการประเมินสมรรถนะความสามารถสูงกว่าระดับความคาดหวัง



บริหารและพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 7.3

เสริมสร้างวัฒนธรรม

องค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน

วัฒนธรรมองค์กรที่ดี และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ผูกพัน และภักดี ซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออก

ตัวชี้วัด

- ระดับความผูกพันของพนักงาน
- ระดับความพึงพอใจของพนักงาน
- ร้อยละของพนักงานที่มีพฤติกรรมตามค่านิยมของพนักงาน

แผนงาน 7.3.1 แผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

- ผู้รับผิดชอบ : ผพน.ฝกพ. ผบท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

พนักงาน เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ หากพนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น แผนงานนี้คือ การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ต่อ กปภ. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการบุคลากร ในการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มขึ้น รวมถึงรักษาแรงจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ผลตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แผนงาน 7.3.2 การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

- ผู้รับผิดชอบ : ผพน.ฝกพ. ผบท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. มุ่งหวังปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานให้ตอบสนองต่อพนักงานในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งหวังให้พนักงานมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

แผนงาน 7.3.3 ปลุกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานผ่านการจัดการเปลี่ยนแปลงรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่

- ผู้รับผิดชอบ : ผกพ. ผบท.
- ผู้สนับสนุน : ทุกหน่วยงาน
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ. มุ่งหวังปลุกฝังค่านิยม และเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม เพื่อให้องค์กรพัฒนาความน่าเชื่อถือและพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

SO 4

ยกระดับความผูกพันและ สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ ลูกค้า

(Escalating Customer
Engagement thru Experiences)



เป้าประสงค์ (Objective)

“ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ”

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

S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า

องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งส่งเสริมการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าที่ครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ ด้วยความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการน้ำ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว การจัดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลรวมทั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และภาคี นอกจากนี้ กปภ. ยังมุ่งรักษามาตรฐานคุณภาพน้ำ ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานสากลตั้งแต่ระบบผลิตไปจนถึงระบบจ่าย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจในคุณภาพน้ำที่ดื่มของ กปภ.



สร้างความผูกพันของลูกค้า

กลยุทธ์ 8.1

เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า

กปภ. มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และนำไปสู่ความผูกพันภักดีต่อ กปภ. รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ กปภ. และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีในการรับรู้ของประชาชน

ตัวชี้วัด

- ระดับความผูกพันของลูกค้ามีต่อ กปภ.
- ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.

แผนงาน 8.1.1 แผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

- ผู้รับผิดชอบ : สสส.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568-2572

เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นความผูกพันกับ กปภ. ซึ่ง กปภ. ได้วางแผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยดำเนินโครงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างกิจกรรมร่วมกันระหว่างลูกค้าและ กปภ. ตลอดจนมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน

แผนงาน 8.1.2 แผนประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร

- ผู้รับผิดชอบ : สสส.
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568-2572

เพื่อให้ลูกค้าได้รู้จักและนึกถึง กปภ. ในภาพลักษณ์ที่ดี กปภ. จึงต้องพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายให้กับประชาชน เพื่อสร้างความรับรู้ให้ประชาชนได้ทราบถึงเรื่องราวที่ดีของ กปภ. สร้างทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อ กปภ.



สร้างความผูกพันของลูกค้า

กลยุทธ์ 8.2 ยกระดับการให้บริการ ลูกค้า

กปภ. มุ่งเน้นในการรับฟังและวิเคราะห์เสียงของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กปภ.

ตัวชี้วัด

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.
- ร้อยละจำนวนการชำระค่าน้ำประปาของลูกค้าที่ดำเนินการผ่านช่องทาง PWA Always-On

แผนงาน 8.2.1 แผนยกระดับความพึงพอใจ ของ ลูกค้า กปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : สสส. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568-2572

แผนสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เป็นแผนงานที่นำเสียงของลูกค้ามาวิเคราะห์และสรุปเป็นสารสนเทศลูกค้า โดยนำมากำหนดโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

แผนงาน 8.2.2 แผนการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always-on

- ผู้รับผิดชอบ : สสส. กปภ.เขต 1-10 กปภ. 234 สาขา
- ผู้สนับสนุน : -
- แผนงานปี 2568-2572

กปภ.ดำเนินโครงการ PWA Always-on โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทาง Online ทำให้ได้รับความสะดวก สบาย และรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

จัดทำโดย

กองแผนและกลยุทธ์

ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
72 แจ้งวัฒนะ1 หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210



โทรศัพท์ : 02-551-8302



Email : 557111@pwa.co.th



เว็บไซต์ : [http:// www.pwa.co.th](http://www.pwa.co.th)