



หลักเกณฑ์การพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร กปภ.

กปภ. มีกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ โดย สวก. จัดทำแผนการเรียนรู้และพัฒนา ที่มีองค์ประกอบและคำนึงถึงปัจจัยด้านความต้องการด้านการเรียนรู้ของบุคลากร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ โอกาสในการสร้างนวัตกรรม และคำนึงถึงลักษณะโดยรวมของบุคลากรของ กปภ. เป็นพื้นฐาน และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ของแผนพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาโดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

1. การหาความจำเป็นและความต้องการเรียนรู้และการพัฒนา สวก. เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจากการพิจารณาวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความสามารถพิเศษ ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ลักษณะโดยรวมของบุคลากร และโอกาสสร้างนวัตกรรม เป็นต้น มาวิเคราะห์ความรู้ที่ต้องพัฒนาบุคลากรในแต่ละตำแหน่งให้มีความรู้ทักษะและพฤติกรรมตรงกับความต้องการของ กปภ. รวมทั้งจัดทำแผนฝึกอบรมระยะยาว (Training Road Map)

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้และการพัฒนา สวก. ดำเนินการโดยใช้ความจำเป็นและความต้องการด้านการเรียนรู้ที่ได้จาก ข้อ 1. นำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร ดังนี้

2.1 ผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา คือ เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. ให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมและมีคุณลักษณะในการเป็นผู้นำที่ดี สามารถนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้ง พัฒนาความรู้เทคนิคการบริหารองค์กรชั้นสูง การนำองค์กร การกำหนดยุทธศาสตร์ การกำหนดนโยบาย และเป้าหมายระดับองค์กร

2.2 ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการกอง/ผู้จัดการประปา หรือเทียบเท่า หัวหน้างาน วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา คือ

(1) ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือเทียบเท่า เน้นการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถภาวะผู้นำในระดับที่สูงขึ้น การวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหารความเสี่ยง การกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับระดับองค์กร การสร้างทีมงาน และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

(2) ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกอง/ผู้จัดการประปา หรือเทียบเท่า เน้นการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถส่งเสริมภาวะผู้นำ การวางแผน การแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ การกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับระดับองค์กร การสร้างทีมงาน และการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งบริหารในระดับที่สูงขึ้น

(3) ผู้บริหารระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า เน้นการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ภาวะผู้นำในระดับที่สูงขึ้น การวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหารความเสี่ยง การกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับระดับองค์กร การสร้างทีมงาน และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

2.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา คือ เน้นการพัฒนาความรู้ความสามารถ/ทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ตามตำแหน่งงานให้บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

3. การกำหนดกลยุทธ์และจัดทำแผนการพัฒนาการเรียนรู้ สวก. พิจารณาจากความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (ข้อ 1.) วัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้และการพัฒนา (ข้อ 2.) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเรียนรู้ กลยุทธ์การพัฒนา และจัดทำแผนการเรียนรู้และพัฒนาของ กปภ. ซึ่งมีกลยุทธ์ในการเรียนรู้ทั้งด้าน Training และ Non-Training และเน้นการพัฒนาครอบคลุมทั้งผู้นำ ผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลยุทธ์และแผนการพัฒนาการเรียนรู้

แผนการพัฒนาการเรียนรู้	กลยุทธ์การเรียนรู้และการพัฒนา	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
1. แผนการพัฒนาบุคลากร	1. TRAINING	เพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้นำ ผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานให้มี ความรู้เหมาะสมกับตำแหน่ง	คณะกรรมการจัดการ ความรู้และสร้างนวัตกรรม ของกปภ. (KM – RDI) กพท., กฝภ. 1-3 และ หน่วยงานต่างๆ
	2. NON-TRAINING	เพื่อพัฒนาทักษะสมรรถนะ ความสามารถของตำแหน่งงาน	
2. แผนการจัดการองค์ความรู้	1. จัดการความรู้ภายในองค์กร - รวบรวมและพัฒนา องค์ความรู้ - จัดเก็บองค์ความรู้ - เผยแพร่องค์ความรู้	1. เพื่อจัดการความรู้ของ องค์กรให้เป็นระบบ 2. เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน แบ่งปันความรู้และนำความรู้ ไปปฏิบัติงาน	คณะกรรมการจัดการ ความรู้และสร้างนวัตกรรม ของกปภ. (KM – RDI) กบอ. และหน่วยงานต่างๆ
	2. จัดการความรู้ภายนอก องค์กร - รวบรวมความรู้จาก ภายนอกหน่วยงาน - นำความรู้จากภายนอกมา พัฒนาองค์ความรู้ภายในองค์กร - พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ - เผยแพร่องค์ความรู้	1. เพื่อแสวงหาความรู้จาก ภายนอกองค์กร 2. เพื่อนำความรู้จากภายนอก องค์กรมาพัฒนาเป็นความรู้ ใหม่ขององค์กร	
3. แผนวิจัยพัฒนาและ สร้างนวัตกรรม	1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการ คิดค้นและพัฒนานวัตกรรม 2. ส่งเสริมการใช้ความรู้และ ทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน	1. เพื่อสร้างนวัตกรรมสำหรับ พัฒนาระบบผลิต-จ่ายน้ำ 2. เพื่อพัฒนาระบบให้บริการ ลูกค้า 3. เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุน ขององค์กร	คณะกรรมการวิจัยและ นวัตกรรม กองวิจัยและพัฒนา หน่วยงานต่างๆ

4. **จัดทำแผนพัฒนาผู้นำและบุคลากรประจำปี** วิเคราะห์ข้อมูลความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละปีโดยใช้ข้อมูลจาก 1) ผลการประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency) และแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ซึ่งกำหนดขึ้นจากบุคลากรและผู้บังคับบัญชาโดยพิจารณาจากผลประเมินการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะความสามารถ 2) ยุทธศาสตร์องค์กรนโยบายของผู้บริหารและแผนปฏิบัติการของ กปภ. 3) แผนฝึกอบรมระยะยาว (Training Road Map) และ 4) ผลการประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้จากการสำรวจและการประเมินผลการอบรมหลักสูตรต่างๆ

5. **การนำแผนการเรียนรู้และพัฒนาไปปฏิบัติ** แผนการเรียนรู้และพัฒนา ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการ จะถูกนำไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนด โดย สวก. จัดเตรียมโครงการฝึกอบรมและจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ

6. **การติดตามและประเมินผล** สวก. จะดำเนินการติดตามและประเมินผล โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้/ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจ ด้านการนำไปใช้/ผลการดำเนินงาน ในไตรมาสที่ 2 สวก. จะจัดประชุมเพื่อติดตามและนำผลการประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้ตามแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรของกองพัฒนาทรัพยากรบุคคลและกองฝึกอบรมภูมิภาค 1-3 มาทบทวนและปรับปรุงแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร และนำไปพิจารณาเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการวิเคราะห์ความต้องการด้านการเรียนรู้ในครั้งต่อไป

ตัวอย่างการเรียนรู้และการพัฒนาผู้นำและบุคลากรของ กปภ.

ปัจจัยนำเข้า	หลักสูตรการฝึกอบรม / การพัฒนาบุคลากร
■ ความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทั้งเรื่องที่กำหนดโดยบุคลากรและที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชาและผู้มีระดับสูง	สำหรับบุคลากร ■ โครงการพัฒนาสมรรถนะความสามารถรายบุคคล (IDP) - พัฒนาศักยภาพด้านวิชาชีพเฉพาะตาม IDP 1. หลักสูตรยุทธศาสตร์การวัดความสำเร็จขององค์กร KPI 2. หลักสูตรเจ้าหน้าที่ปลอดภัยประจำห้องปฏิบัติการ 3. หลักสูตรการจัดของเสียอันตรายในห้องปฏิบัติการ 4. หลักสูตรการสอบเทียบเครื่องแก้ววัดปริมาตร 5. หลักสูตรการเขียนแผนประชาสัมพันธ์และการใช้สื่อสารองค์กรภายใน 6. หลักสูตรการบริหารภาวะวิกฤตเพื่อการประชาสัมพันธ์และการเขียนบทความเพื่อการประชาสัมพันธ์ 7. หลักสูตรเจาะลึกการเงินการคลังภาครัฐ 8. หลักสูตรการดำเนินการจ้างก่อสร้างการบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุในงานจ้างก่อสร้าง 9. หลักสูตรการบริหารความเสี่ยงการบริหารพัสดุภาครัฐและแนวทางการป้องกันการทุจริต 10. หลักสูตรศิลปะการพูดการเป็นพิธีกรและการจัดพิธีการ 11. หลักสูตรการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน 12. หลักสูตรการตรวจสอบความใช้ได้ของวิธีทางจุลชีววิทยา

ปัจจัยนำเข้า	หลักสูตรการฝึกอบรม / การพัฒนาบุคลากร
	13. หลักสูตรการจัดทำเอกสารประกอบการลงรายจ่ายของกิจการอย่างไรไม่ถูกบวกลับวิธีลงชื่อและ check list เอกสารรายจ่ายทางภาษี (Workshop) 14. หลักสูตรการทวนผลการสอบเทียบเครื่องมือวัด 15. หลักสูตรเจาะลึก พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้อนุมัติอนุญาตและผู้บริหาร 16. หลักสูตรการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data Validation) ในระบบคุณภาพ 17. หลักสูตรการบริหารจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Program) 18. หลักสูตรความรู้เบื้องต้นการสอบเทียบเครื่องมือวัดและการอ่านใบรับรองเพื่อการนำไปใช้ 19. หลักสูตร Quality Control Circle (การบริหารวงจรคุณภาพ QCC) 20. หลักสูตรการตรวจสอบสมรรถนะยูวีวีลิสเปกโตรมิเตอร์ 21. หลักสูตร 7 QC Tools (เครื่องมือแก้ปัญหาด้านคุณภาพ 7 ชนิด) 22. หลักสูตรการใช้และการควบคุมคุณภาพอาหารเลี้ยงเชื้อจุลินทรีย์ตามมาตรฐาน ISO 11133 : 2014 23. หลักสูตรติดต่ออาวุธมนุษย์ PR เสริมพลังการสื่อสารองค์กร 24. หลักสูตรนักประชาสัมพันธ์ดิจิทัล Smart PR 25. หลักสูตรการวางระบบการประเมิน KPI รายบุคคลให้เชื่อมโยงทั้งองค์กร (ภาคปฏิบัติ) สำหรับผู้บริหาร - โครงการพัฒนานักบริหารตาม TRAINING ROADMAP 1. หลักสูตรการพัฒนานักบริหารจัดการกิจการประปา(นบป.) (ระดับ 8-9) 2. หลักสูตรผู้นำยุคใหม่ (ระดับ 8-9) 3. ประชุมวิชาการคุณภาพนานาชาติการประกาศรางวัลเดมมิ่ง : The Deming Prize Winners Presentation และสัมมนา Quality Assessment Japanese Standard 4. หลักสูตรหัวหน้างานยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 (Smart Supervisor) 5. หลักสูตรนักบริหารการลงทุนภาครัฐ 6. หลักสูตรนักบริหารยุทธศาสตร์ 7. โครงการพัฒนาผู้นำวงการก่อสร้างรุ่นใหม่ 8. หลักสูตรผู้นำยุคใหม่เครือข่ายอาเซียน 9. หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง (หลักสูตรในแผนปฏิรูปประเทศ) 10. สัมมนาโครงการ Smart Manager For Digital PWA 4.0 สำหรับผู้บริหารระดับสูง - โครงการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนนโยบายและการดำเนินงานของ กปภ. 1. หลักสูตรการจัดการความมั่นคงแห่งชาติ (บมช.) (ระดับ 10) 2. สัมมนาเชิงปฏิบัติการผู้บริหารระดับสูง (Flow Leader Boots Camp) (ระดับ 11-12) 3. หลักสูตรนักบริหารการเงินการคลังภาครัฐระดับสูง (บงส.) (ระดับ 10) 4. หลักสูตรพัฒนานักบริหาร Mini MBA : นวัตกรรมความยั่งยืนในการจัดการความปลอดภัย สุขภาพสิ่งแวดล้อมและพลังงาน (ระดับ 10) 5. หลักสูตรผู้บริหารการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ (ระดับ 11) 6. ประกาศนียบัตรชั้นสูงการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน (ระดับ 12)

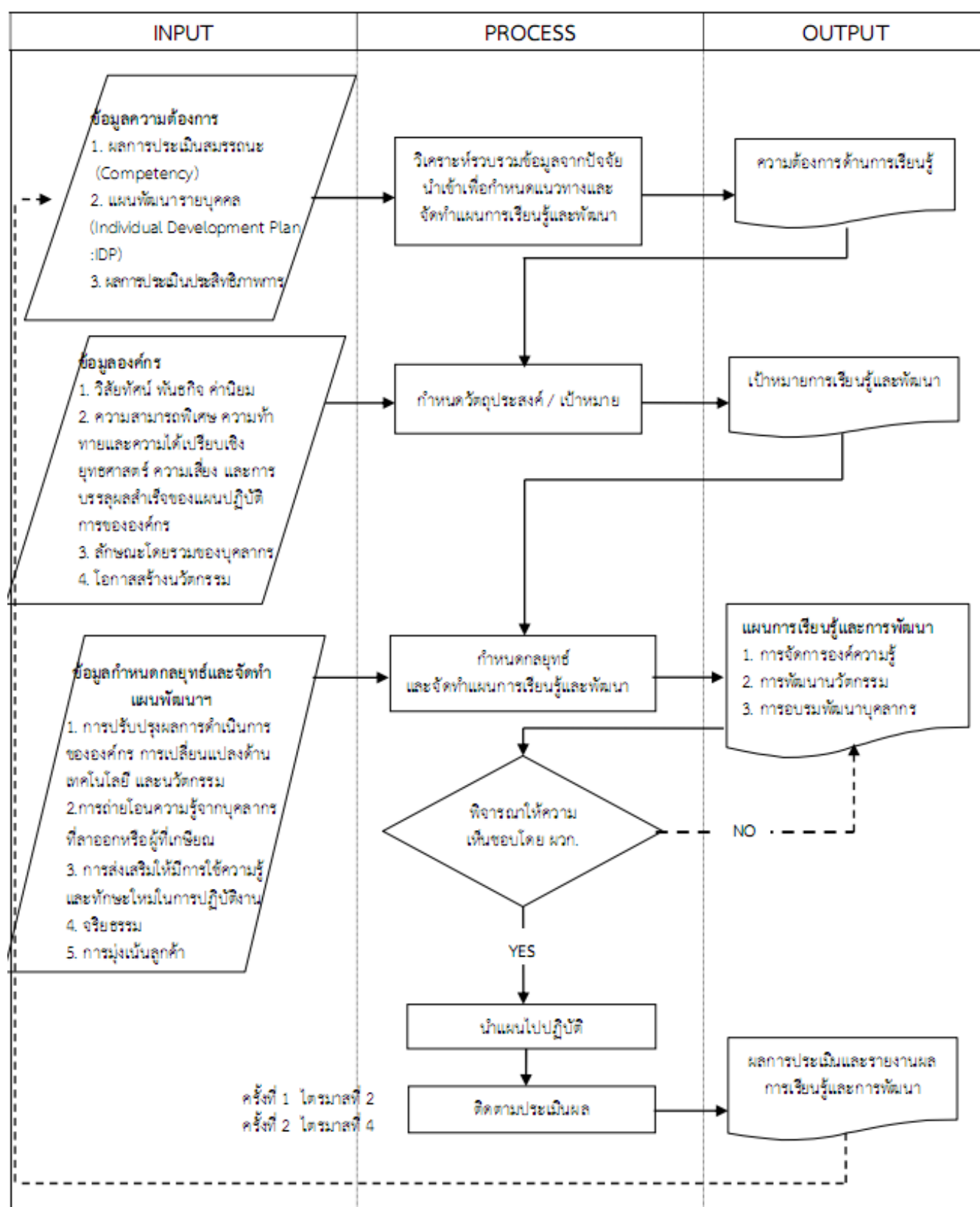
ปัจจัยนำเข้า	หลักสูตรการฝึกอบรม / การพัฒนาบุคลากร
	การเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้ เช่น 1. เผยแพร่ความรู้ให้แก่พนักงานโดย E - Learning 2. โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ (PWA_MOOC) 3. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กปภ. (PWA E-library) 4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (E-Learning) 5. โครงการส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวของกลุ่มวิชาชีพหรือชุมชนแห่งการเรียนรู้ (CoP : Community of Practice) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 6. ส่งบุคลากรไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก 7. ให้ทุนไปศึกษาต่อในสาขาที่ กปภ. กำหนด
■ ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	■ ความสามารถพิเศษด้านระบบประปา 1. โครงการอบรมให้กับบุคคลภายนอก เช่น กลุ่มผู้ต้องขังในหลักสูตรช่างประปาเบื้องต้น กลุ่มบุคลากรของผู้รับจ้าง ในหลักสูตรอบรมด้านการลดน้ำสูญเสียของ กปภ. สำหรับบุคคลภายนอก 2. หลักสูตรการควบคุมและบำรุงรักษาระบบผลิตน้ำประปา 3. การควบคุมคุณภาพน้ำ 4. การผลิตน้ำประปาขั้นพื้นฐาน 5. พัฒนาศักยภาพผู้บริหารในหลักสูตรระดับสัมฤทธิ์บัตรการให้บริการสาธารณะ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) ■ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ <u>ด้านธุรกิจและด้านปฏิบัติการ</u> 1. แหล่งน้ำมีจำกัด และปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม น้ำแล้ง - แก้ปัญหาการจัดการน้ำอย่างบูรณาการ พัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับ ผจก. กปภ.สาขา โดยการมอบหมายให้ปฏิบัติงานในฐานะคณะกรรมการกลุ่มแม่น้ำในพื้นที่ของ กปภ.สาขา - การฝึกอบรมการจัดการน้ำสะอาด WSP (Water Safety Plan) 2. ลดน้ำสูญเสีย เช่น หลักสูตรการใช้โปรแกรมบริหารจัดการน้ำสูญเสีย กปภ. สำหรับผู้บริหาร การฝึกอบรมในงาน OJT การควบคุมน้ำสูญเสีย 3. Digital Transformation for Thailand 4.0 - หลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับผู้ใช้งาน (Cyber Security Awareness Training for User) - หลักสูตรการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานสมรรถนะความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Literacy) - หลักสูตรคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (GDPR) และผลกระทบต่อธุรกิจไทย <u>ด้านทรัพยากรบุคคล</u> - เตรียมบุคลากรให้มีขีดความสามารถและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร โดยการส่งพนักงานไปอบรมกับหน่วยงานภายนอกหรือการสอนงานในขณะปฏิบัติงาน (On the job training) เช่น 1. ฝึกอบรมในงาน OJT การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรกลในระบบผลิต 2. ฝึกอบรมในงาน OJT การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจ่ายสารเคมี

ปัจจัยนำเข้า	หลักสูตรการฝึกอบรม / การพัฒนาบุคลากร
	3. ฝึกอบรมในงาน OJT การใช้และบำรุงรักษามาตรวัดน้ำ 4. ฝึกอบรมการควบคุมระบบผลิตน้ำประปาแบบอัตโนมัติขั้นพื้นฐาน 5. หลักสูตรข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC 17025 : 2017 6. หลักสูตรเข้าถึงเข้าใจเทคนิคการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (Risk Management Plan) ตามหลัก COSO เพื่อผลักดันการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์กร 7. หลักสูตรเข้าถึงเข้าใจเทคนิคการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กร 8. หลักสูตรรู้ทัน Big Data Analytics เพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ 9. หลักสูตรการตรวจประเมินภายในสำหรับมาตรฐานสำหรับมาตรฐาน ISO/IEC 17025 : 2017 ตามแนวทางการตรวจประเมินระบบการจัดการ ISO 19011 : 2017 10. หลักสูตรการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาทักษะด้าน Digital ของบุคลากรภาครัฐ (ฝึกปฏิบัติ) 11. หลักสูตรการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Strategic HRD Plan) ภาคปฏิบัติ 12. หลักสูตรเทคนิคการทำ Scenario Planning เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์องค์กรระยะ 20 ปี (ภาคปฏิบัติ) ■ การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ระยะสั้น พัฒนาศักยภาพพิจารณาตามแผนปฏิบัติการ กปภ. เช่น - โครงการสร้างความรับรู้ พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 และแนวทางการจัดทำกฎหมายลำดับรอง ระยะยาว 1. พัฒนาศักยภาพและผู้นำตามแผนการฝึกอบรมพนักงาน (Training Road Map) และแผนปฏิบัติการฝึกอบรมประจำปี 2. โครงการพัฒนาและส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
■ การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	1. สวก. นำผลการดำเนินการองค์กร ผลงานได้ได้รับรางวัลจากปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลักการ PDCA การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในปัจจุบันและที่ใช้ประกอบในการออกแบบกระบวนการทำงานกระบวนการ เพื่อกำหนดแผนการเรียนรู้และพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและแนวทางการปฏิบัติงาน เช่น 1. ฝึกอบรมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า : DSM 2. หลักสูตร IT Governance and cyber Resilience Program (ITG) 3. หลักสูตรการคิดอย่างเป็นระบบในยุค 4.0 (Systematic Think in 4.0 Era) 4. หลักสูตร Thailand KM Network Forum 5. หลักสูตรถอดรหัสมาตรฐานการจัดการความรู้สากล (Sustaining Organizational Growth with Knowledge Management & ISO30401 Standard) 6. หลักสูตรการทำวิจัยออนไลน์ 4.0 (Online Reserch) 7. หลักสูตรเตรียมความพร้อมสู่อนาคตเพื่อรองรับประเทศไทย 4.0 (FUTURE READ PROGRAM For Thailand 4.0) 8. หลักสูตรการทำภาพกราฟิกเคลื่อนไหว (Motion Graphics) 2. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานทางกระบวนการทำงานหลัก เช่น คู่มือการผลิตจ่ายน้ำประปา คู่มือการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า คู่มืออ่านมาตรแจ้งหนี้และจัดเก็บรายได้ เป็นต้น

ปัจจัยนำเข้า	หลักสูตรการฝึกอบรม / การพัฒนาบุคลากร
	3. การให้ทุน สนับสนุนการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการผลิตจ่ายน้ำและแหล่งน้ำ หรือหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวกับกิจการประปาตามเหมาะสมและสร้างนวัตกรรม พร้อมทั้งมอบประกาศนียบัตร และรางวัลแก่ นวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างแพร่หลาย 4. จัดให้มีการเผยแพร่ นวัตกรรมของ กปภ. ผ่านวันประปาวิชาการ ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี 5. จัดงานวันประปาวิชาการ เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นประจำทุกปี 6. จัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้าง/ประกวดนวัตกรรมของพนักงาน และผลงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลักการ PDCA เป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ แบ่งปันทักษะ ในการปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์คิดค้นสิ่งประดิษฐ์ และเครื่องมือเพื่อช่วยในการทำงาน ฯลฯ ส่งเข้าประกวด และผลงานที่ได้รับรางวัลจะได้รับการพัฒนาต่อยอด เพื่อนำมาใช้งานจริง และเผยแพร่ให้พนักงาน กปภ.สาขา ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
■ จริยธรรมและวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	1. มีคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ. ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างสังคมคุณธรรมของ กปภ. และกำหนดแนวทางในการนำกรอบจริยธรรมและคุณธรรมสู่การปฏิบัติผ่านสายงานที่รับผิดชอบ 2. ส่งผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารยุทธศาสตร์ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.) (ระดับ 12) 3. ฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข 4. โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ กปภ.เขตให้สอดคล้องตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 5. สอดแทรกการบรรยายและคลิปที่เกี่ยวข้องกับ “คุณธรรมจริยธรรม” “การป้องกันและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กร” ในหลักสูตรการอบรมต่างๆ
■ การมุ่งเน้นลูกค้า	สวก. นำผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มาเป็นข้อมูลวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการเพื่อหารูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่เหมาะสม 1. จัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ 2. จัดการอบรมหลักสูตร “พิชิตใจลูกค้าด้วยกลยุทธ์ 4C” ประกอบด้วยด้าน Customer Relationship Management : ลูกค้าสัมพันธ์ด้าน Customer Complaints Management : การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้าน Corporate Social Responsibility : ความรับผิดชอบต่อสังคมและด้าน Corporate Communication: สื่อสารองค์กร ให้ผู้จัดการ 234 สาขา และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติงาน 3. ส่งผู้บริหารไปเข้าอบรมหลักสูตรและระดับสัมฤทธิ์บัตร การให้บริการสาธารณะโดยมีส่วนร่วมของประชาชน (People’s Audit) 4. สัมมนาโครงการ Smart Manager To GECC โดยการเรียนรู้เรื่อง “การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ให้แก่ กลุ่มผู้จัดการ กปภ.สาขา ทั่วประเทศ เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย และสื่อสาร/ฝึกอบรม ให้ผู้มีหน้าที่รับฟังลูกค้าแต่ละช่องทาง มีทักษะในการรับฟังและตอบสนองลูกค้า ตลอดจนปลูกฝังให้มีจิตบริการ (Service mind) ตามมาตรฐานของ กปภ. เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า เช่นมิสเตอร์ประจำ, เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662, ผู้รับผิดชอบช่องทางสื่อออนไลน์ คือ Facebook, Line, E-mail, Website เป็นต้น

ปัจจัยนำเข้า	หลักสูตรการฝึกอบรม / การพัฒนาบุคลากร
	5. จัดทำโครงการ PR 4.0 เพื่อปรับปรุงแนวทางและรูปแบบวิธีการรับฟังลูกค้าและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ กปภ. โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ซึ่งสามารถเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่ม แต่ละราย รวมทั้ง สามารถสื่อสารสองทางกับลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่น ให้ทุก กปภ.สาขา มี Facebook เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสื่อสารกับ กปภ. กำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละ 10 ของลูกค้า กปภ.สาขา ที่มากด Like หรือติดตาม Facebook ของ กปภ.สาขา และเพิ่มเป็นปีละ 10% นอกจากนี้ยังให้ กปภ.สาขา เปิดกลุ่มไลน์ สื่อสารกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทุกประเภท กำหนดตัวชี้วัด คือ ร้อยละของจำนวนผู้เข้าชมหน้าหน่วยราชการ และเจ้าของกิจการขนาดใหญ่ที่เป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์ของ กปภ.สาขา โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างรวดเร็วและเป็นช่องทางให้ กปภ. สามารถสื่อสารข้อมูลต่างๆ ได้ทันที่
■ การถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือผู้ที่เกษียณ	1. โครงการพัฒนาหรือสรรหาหลักสูตร โครงการสัมมนาเพื่อดึงความรู้จากตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาให้อยู่ในรูปของสารสนเทศ (Explicit Knowledge) 2. โครงการจัดทำสมุดหน้าเหลือง (Yellow page) เพื่อระบุนายละเอียดเกี่ยวกับผู้มีความรู้ประสบการณ์ของ กปภ. 3. เชิญพนักงานที่จะลาออกหรือเกษียณอายุงานซึ่งมีประสบการณ์เชี่ยวชาญหรือได้รับรางวัล มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เขียนบรรยายองค์ความรู้ที่ตนมีอยู่ตามกรอบที่ สวก.กำหนด เพื่อจะได้นำความรู้เหล่านี้ มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคต 4. สัมภาษณ์บุคลากรก่อนที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ ตามกรอบที่ สวก. กำหนดเพื่อเผยแพร่ ใน E-Learning ของ กปภ. และสื่ออื่นๆ เช่น วารสารน้ำ สีสันข่าว เสียงตามสาย ฯลฯ 5. เชิญพนักงานที่ลาออกหรือเกษียณอายุแล้ว มาเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ให้แก่พนักงานในหลักสูตรต่างๆ เช่น ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรการบริหารกิจการประปา เป็นต้น
■ การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน	สวก. ส่งเสริมให้ผู้ที่ได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ นำความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ โดยให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการในรูปแบบต่างๆ 1. การประกวดและให้รางวัล การพัฒนาชิ้นงาน/นวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 2. จัดเวทีเสวนาและนิทรรศการ ที่มีการแสดงผลงาน/นวัตกรรมของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นเป็นประจำทุกปี ในวันประจำปีวิชาการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและนวัตกรรม รวมทั้ง ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมและร่วมประเมินผลการจัดงาน และจูงใจให้เข้าร่วมกิจกรรม โดยกำหนดเป็นกิจกรรมที่พนักงานเข้าร่วมแบ่งปันทักษะ ตามแผนส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร

กระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาของ กปภ.



การนำแนวทางไปปฏิบัติ :-

สวก. ดำเนินการตามกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำเป็นประจำทุกปี โดยนำแนวทางไปปฏิบัติดังนี้

1. รวบรวมแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ที่วิเคราะห์จากผลประเมินสมรรถนะความสามารถของพนักงาน (Competency Gap) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และ Training Road Map (TRM) ที่จัดทำขึ้นเพื่อวางแผนการฝึกอบรมบุคลากรประจำปี ในแต่ละกลุ่ม/ตำแหน่ง

2. วางแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี เช่น กำหนดหลักสูตรฝึกอบรมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่างๆ เป็นต้น โดยมีการประชุมร่วมกันในสายงาน สวก. เพื่อวางแผนการฝึกอบรมของ กพท. (ส่วนกลาง) และ กฝภ.1-3 (ส่วนภูมิภาค) แผนจัดการองค์ความรู้ และแผนวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรมให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กรและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ รวมทั้ง ตอบสนองกับความต้องการของหน่วยงานต่างๆ

3. จัดเตรียมโครงการฝึกอบรมและกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามแผน

4. ดำเนินการฝึกอบรมและจัดกิจกรรมต่างๆ ตามช่วงเวลาที่กำหนด ตามแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี

5. ดำเนินการประเมินผลสำเร็จของแผนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรประจำปี ในเดือนกันยายนของทุกปี โดยนำผลการดำเนินงานของ กปภ. ในปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายประจำปี หรือเทียบกับผลการดำเนินงานในช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา เป็นต้น เพื่อปรับแผนการพัฒนาบุคลากรของปีต่อไป
