



**ยุทธศาสตร์องค์กร  
(ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565  
ของการประปาส่วนภูมิภาค**



# คำนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) จัดทำยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) (พ.ศ. 2563-2565) เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภาและแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก รวมถึงการเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ปัจจุบัน การสร้างความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างความเชื่อมั่นในการบรรลุเป้าหมายระยะยาว

การทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. ฉบับที่ 3 (ปี 2563-2565) โดยระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้มีส่วนร่วมในการทบทวนแผนปฏิบัติการที่สำคัญ และกำหนดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการขับเคลื่อน กปภ. ให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต่อไป



# สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
1.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ	2
1.2 วิสัยทัศน์	3
1.3 พันธกิจ	3
1.4 ค่านิยม	3
1.5 โครงสร้างการบริหารงาน	4
1.6 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับความเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ของ กปภ.	6
1.7 แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction: SOD)	12
1.8 การกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562	13
1.9 พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562	14
1.10 ความยั่งยืน	16
1.11 ความต้องการลูกค้า	16
1.12 ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร	17
1.13 ความเสี่ยง	18
1.14 SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค)	20
1.15 TOWS Matrix	21
1.16 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก)	23
1.17 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ)	23
1.18 ความสามารถพิเศษขององค์กร	24
1.19 คู่เทียบ	24
1.20 ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25
1.21 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	26
2. ประเด็นยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ.2563-2565	28
2.1 ทิศทางองค์กรของ กปภ. (Road Map)	29
2.2 สรุพยยุทธศาสตร์ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565	33
2.2.1 แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	35
2.2.2 เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์	36
2.2.3 ผลลัพธ์ที่สำคัญในปี 2565	37
2.2.4 ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565	38

# สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 41
2.3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1	บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ สอดคล้องกับภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสม และ มีความผูกพันต่อองค์กร 42
2.3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2	เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้า และคุณภาพงาน 43
2.3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3	บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการ ผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ 44
2.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2	ด้านการผลิตจ่ายน้ำ 46
2.4.1 ยุทธศาสตร์ที่ 4	จัดหา และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้ เพียงพอ 47
2.4.2 ยุทธศาสตร์ที่ 5	ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพ น้ำให้ได้มาตรฐาน 48
2.4.3 ยุทธศาสตร์ที่ 6	บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ 50
2.4.4 ยุทธศาสตร์ที่ 7	ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อ ให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ 52
2.5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	ด้านการบริการลูกค้า 53
2.5.1 ยุทธศาสตร์ที่ 8	สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพ น้ำประปาและบริการ 54
2.5.2 ยุทธศาสตร์ที่ 9	รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อัน ดีต่อชุมชนโดยรอบ 56
2.6 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4	ด้านการเงิน 58
2.6.1 ยุทธศาสตร์ที่ 10	ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน 59
2.6.2 ยุทธศาสตร์ที่ 11	สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน 60
3. แผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565	61
ลำดับที่ 1 แผนงานที่ 1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร	62
ลำดับที่ 2 แผนงานที่ 1-2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากร	63
ลำดับที่ 3 แผนงานที่ 1-3 แผนงานจัดทำเสื่อยึดคอปกโปโลสีฟ้า กปภ.	64
ลำดับที่ 4 แผนงานที่ 2-1 แผนงานจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)	65
ลำดับที่ 5 แผนงานที่ 2-2 แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม	66

# สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ลำดับที่ 6 แผนงานที่ 3-1 แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์	67
ลำดับที่ 7 แผนงานที่ 3-2 แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร	68
ลำดับที่ 8 แผนงานที่ 3-3 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า	70
ลำดับที่ 9 แผนงานที่ 3-4 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู้ เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน	71
ลำดับที่ 10 แผนงานที่ 4-1 แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ	72
ลำดับที่ 11 แผนงานที่ 4-2 แผนงานเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ	73
4-2-1 โครงการสถานีตรวจวัดน้ำดิบ (Telemetrying)	73
4-2-2 โครงการเฝ้าระวังระดับน้ำเพื่อการเตือนภัย	74
ลำดับที่ 12 แผนงานที่ 5-1 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา	75
ลำดับที่ 13 แผนงานที่ 5-2 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลัก WSP	76
ลำดับที่ 14 แผนงานที่ 5-3 โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM)	77
ลำดับที่ 15 แผนงานที่ 5-4 แผนงานวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ	78
ลำดับที่ 16 แผนงานที่ 5-5 แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)	79
ลำดับที่ 17 แผนงานที่ 6-1 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)	80
ลำดับที่ 18 แผนงานที่ 6-2 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)	82
ลำดับที่ 19 แผนงานที่ 7-1 แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก	83
ลำดับที่ 20 แผนงานที่ 8-1 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	84
8-1-1 โครงการประปาทันใจ	84
8-1-2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662	85
8-1-3 โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน	86
8-1-4 โครงการสำนักงานประปาทันสมัย (GECC)	87
8-1-5 โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)	88
8-1-6 โครงการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรผ่านสื่อสังคมออนไลน์	89

# สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ลำดับที่ 21 แผนงานที่ 9-1 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	90
9-1-1 โครงการ กปภ. รักษาชุมชน	90
9-1-2 โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน	91
9-1-3 โครงการ กปภ. ปักป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	92
9-1-4 โครงการ กปภ. ส่งใจให้น้ำดื่ม (PWA Care)	93
9-1-5 โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	94
ลำดับที่ 22 แผนงานที่ 9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	95
9-2-1 แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	95
ลำดับที่ 23 แผนงานที่ 10-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย	96
10-1-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	96
10-1-2 โครงการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าใน กระบวนการผลิต ส่งจ่ายน้ำประปา และระบบเกี่ยวเนื่อง ของ กปภ.	97
ลำดับที่ 24 แผนงานที่ 11-1 การเพิ่มรายได้ของ กปภ.	98
ภาคผนวก : คำจำกัดความ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) และตัวชี้วัดความเสี่ยง ด้านการดำเนินงาน (Key Risk Indicator: KRI)	



# 1. บทนำ



## 1.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ รวมทั้ง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น) กปภ. ประกอบด้วย หน่วยงานรับผิดชอบแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค 10 กปภ.เขต 234 กปภ.สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 350 หน่วยบริการ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 การแบ่งเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค



กปภ. เปิดให้บริการเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2522

- กปภ. 5 ภาค
- กปภ. เขต 10 เขต
- กปภ. สาขา 234 สาขา
- หน่วยบริการย่อย 350 หน่วย
- ให้บริการทั่วทุกภูมิภาคยกเว้นกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการและหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง

ตลอดระยะเวลา 40 ปี ที่ผ่านมา กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. สามารถแยกชนิดของแหล่งน้ำที่นำมาผลิตได้ 3 ประเภท โดยส่วนใหญ่ผลิตน้ำประปาจากน้ำผิวดิน บางส่วนจากระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรองจากน้ำบาดาล ในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำ โดยการวางระบบท่อประปา เพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ รับออกแบบก่อสร้างระบบประปา ให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น

## 1.2 วิสัยทัศน์

ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ  
(Customers are delighted with water quality and excellent services)

โดยมุ่งเน้นคำว่า “ผู้ใช้น้ำประทับใจ” หรือ “Customers are delighted” ที่เกิดจากผลด้านคุณภาพสินค้า (Quality) และบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Services)

## 1.3 พันธกิจ

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริกการน้ำประปาตาม พ.ร.บ.กปภ. พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของการประปาส่วนภูมิภาคมี 5 ประการ ลำดับความสำคัญได้ดังนี้

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

## 1.4 ค่านิยม

ค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กร ยึดถือปฏิบัติกันมาเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้น ๆ จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

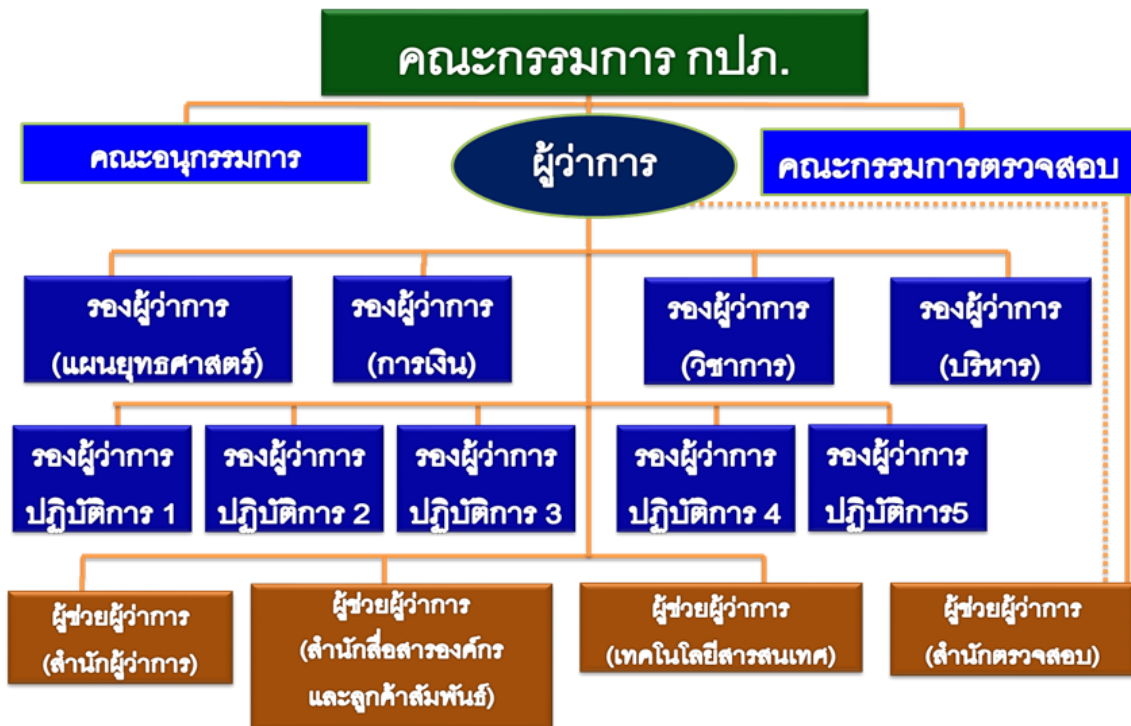
“มุ่งมั่น-เพื่อปวงชน”

มุ่งเน้นคุณธรรม	มั่นใจคุณภาพ	เพื่อสุขของปวงชน
1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	1. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด	1. ตั้งใจรับฟังลูกค้า
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	2. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ	2. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	3. ทำงานเป็นทีม	3. มีจิตสาธารณะ
	4. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	
	5. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	

## 1.5 โครงสร้างการบริหารงาน

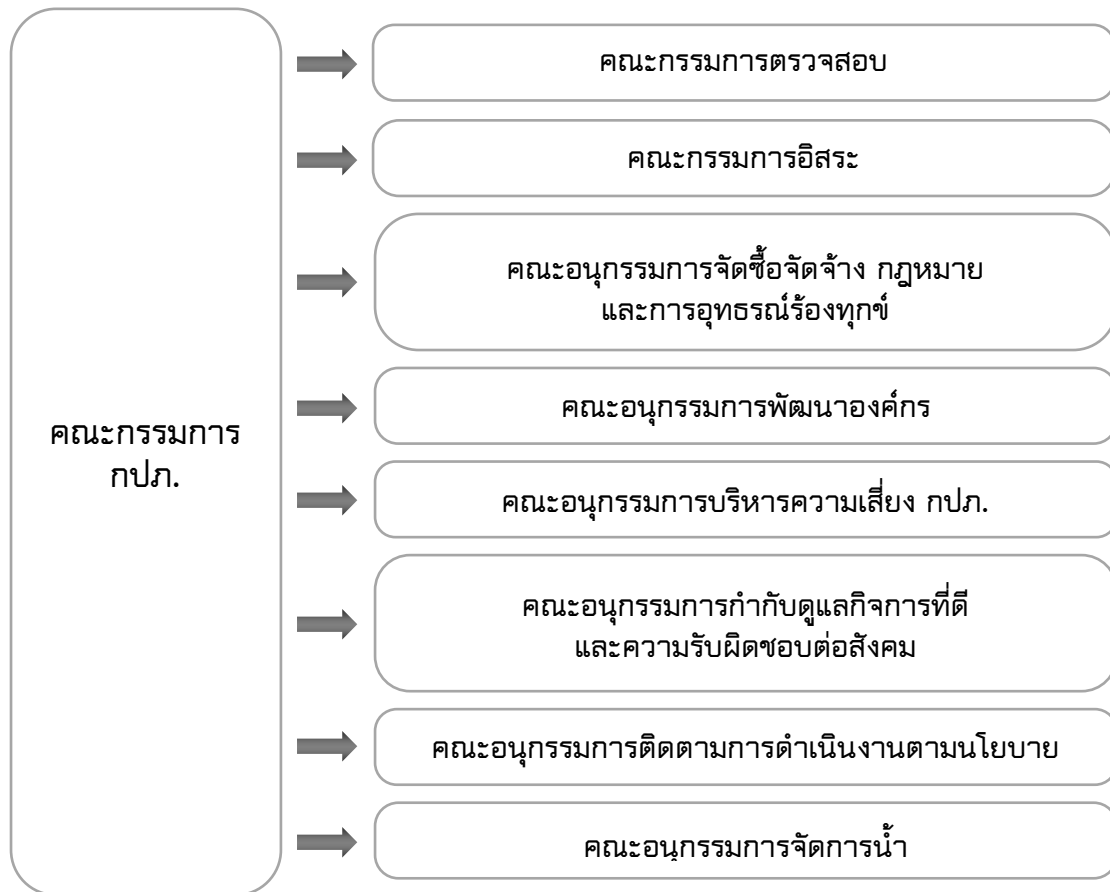
กปภ. แบ่งส่วนงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วยสายงานระดับรองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (บริหาร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) และสำนักที่ขึ้นต่อผู้ว่าการ 4 สำนัก รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ผังโครงสร้างองค์กร



นอกจากนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี ตามหลัก CG (Corporate Governance) มีมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ เพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่าง ๆ รวม 8 คณะ ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 คณะกรรมการและอนุกรรมการของ กปภ.



# 1.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของ กปภ.

ภาพที่ 4 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของ กปภ.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 56 รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals: SDGs เป้าหมายที่ 6 สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและ สุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน		
แผนระดับ 1	ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)	(2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน	(5) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	
	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)	(6) พื้นที่และเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ	(19) การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ	
แผนระดับ 2	แผนการปฏิรูปประเทศ	(5) เศรษฐกิจ	(6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)	(7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ (9) การพัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ	(4) การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	
แผนระดับ 3	(ร่าง) แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2561-2565)	(2) การพัฒนาภูมิภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ (5) การวางรากฐานการพัฒนาองค์กรอย่างสมดุล	(4) การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาสภาพแวดล้อมสู่นาอนาคต	
	(ร่าง) แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)	(1) การจัดการน้ำอุปโภคบริโภค		
	แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ	(1) กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ		
		(2) บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ		
		(3) เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว		
	(4) สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE			
	(5) ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม			

ตารางที่ 1 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของ กปภ.

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ	แนวทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ กปภ.
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	มาตรา 56 รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) (พ.ศ. 2558 - 2573)	<p>เป้าหมายที่ 6 สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคน และมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้ทุกคนเข้าถึงน้ำดื่มที่ปลอดภัยและมีราคาที่สามารถซื้อหาได้ ภายในปี 2573</li> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำในทุกภาคส่วน และสร้างหลักประกันว่าจะมีการใช้น้ำและจัดหาน้ำที่ยั่งยืน เพื่อลดจำนวนประชาชนที่ประสบความทุกข์จากการขาดแคลนน้ำ ภายในปี 2573</li> <li>- ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบองค์รวมในทุกระดับ ภายในปี 2573</li> </ul>
<b>แผนระดับ 1</b>	
ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580)	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน</p> <p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างและพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ (ให้มีความพร้อมทางโครงสร้างพื้นฐาน พร้อมทั้งการจัดผังเมือง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ)</li> </ul> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาความมั่นคงน้ำ พลังงาน และเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาการจัดการน้ำเชิงลุ่มน้ำทั้งระบบเพื่อเพิ่มความมั่นคงด้านน้ำของประเทศ (โดยจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ทุกครัวเรือนในชุมชนชนบทในปริมาณ คุณภาพ และราคาที่เข้าถึงได้)</li> <li>- เพิ่มผลิตภาพของน้ำทั้งระบบในการใช้น้ำอย่างประหยัด รู้คุณค่า และสร้างมูลค่าเพิ่มจากการใช้น้ำให้ทัดเทียมกับระดับสากล (โดยจัดให้มีน้ำเพียงพอต่อการเจริญเติบโตของเขตเมืองเพื่อการอยู่อาศัย การพาณิชย์และบริการ รวมถึงชุมชนเมืองให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ)</li> </ul>
<b>แผนระดับ 2</b>	
แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580)	<p>แผนแม่บทที่ 6 ประเด็นพื้นที่และเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ</p> <p>แผนย่อย การพัฒนาเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาเมืองขนาดกลางฯ (ยกระดับระบบโครงสร้างพื้นฐานในเมืองขนาดกลางให้ครบคลุมได้มาตรฐาน โดยพัฒนาระบบประปาให้เพียงพอต่อความต้องการในปัจจุบันและอนาคต)</li> </ul>

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ	แนวทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ กปร.
<p>แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) (ต่อ)</p>	<p><u>แผนแม่บทฯ ที่ 9</u> ประเด็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ</p> <p>แผนย่อย การพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคที่สำคัญ</li> </ul> <p>แผนย่อย การพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคให้สามารถเชื่อมโยงโครงข่าย</li> </ul> <p>แผนย่อย การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ประโยชน์และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม</li> </ul> <p>โครงสร้างพื้นฐานด้านระบบน้ำประปาที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่</p> <p><u>แผนแม่บทฯ ที่ 19</u> ประเด็นการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ</p> <p>แผนย่อย การพัฒนาการจัดการน้ำเชิงลุ่มน้ำทั้งระบบเพื่อเพิ่มความมั่นคงด้านน้ำของประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดการน้ำเพื่อชุมชนชนบท (โดยจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ทุกครัวเรือนในชุมชนชนบทในปริมาณคุณภาพและราคาที่เข้าถึงได้)</li> </ul> <p>แผนย่อย การเพิ่มผลิตภาพของน้ำทั้งระบบ ในการใช้น้ำอย่างประหยัด รู้คุณค่า และสร้างมูลค่าเพิ่มจากการใช้น้ำให้ทัดเทียมกับระดับสากล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดการน้ำในเขตเมือง (จัดให้มีน้ำเพียงพอต่อการเจริญเติบโตของเขตเมืองเพื่อการอยู่อาศัย การพาณิชย์และบริการ รวมถึงน้ำสำหรับผู้มีรายได้ต่ำในชุมชนเมือง ให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ)</li> </ul>
<p>แผนการปฏิรูปประเทศ</p>	<p><u>ด้านที่ 5</u> การปฏิรูปประเทศ ด้านเศรษฐกิจ</p> <p>หัวข้อที่ 1 การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ</p> <p>หัวข้อย่อย 1.2 การรวมกลุ่มในภูมิภาค (Regional Integration)</p> <p>เรื่องและประเด็นการปฏิรูปที่ 3 พัฒนาเมืองหลัก/เมืองศูนย์กลางของภูมิภาค</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้การรวมกลุ่มกันในระดับภูมิภาคและการสร้างอุตสาหกรรมต่าง ๆ นำมาซึ่งการเจริญเติบโตของเมืองใหม่ๆ และกระจายความเจริญสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ของไทย</li> </ul> <p>เรื่องและประเด็นการปฏิรูปที่ 9 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในประเทศ</p> <p><u>ด้านที่ 6</u> การปฏิรูปประเทศ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p> <p>เรื่องและประเด็นการปฏิรูปที่ 2 ทรัพยากรน้ำ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และพัฒนา ลดภัยพิบัติ เกิดความมั่นคงและยั่งยืนด้านทรัพยากรน้ำ</li> <li>- เร่งรัดกลไกการพัฒนาแหล่งน้ำและปรับปรุงระบบการเก็บกักน้ำต้นทุนรวมทั้งระบบการกระจายน้ำ</li> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ</li> <li>- ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ</li> </ul>



นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ	แนวทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ กปร.
<p>แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)</p>	<p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน</p> <p>เป้าหมายที่ 2 สร้างความมั่นคงด้านน้ำ และบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั้งน้ำผิวดินและน้ำใต้ดินให้มีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบประปาหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน</li> <li>- ลุ่มน้ำสำคัญของประเทศ 25 ลุ่มน้ำ มีแผนบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างสมดุลระหว่างความต้องการใช้น้ำกับปริมาณน้ำต้นทุน และมีการแปลงไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม</li> <li>- ประสิทธิภาพการใช้น้ำทั้งภาคการผลิตและการบริโภคเพิ่มขึ้น</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 7</u> การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์</p> <p>เป้าหมายที่ 6 การพัฒนาด้านสาธารณสุข (น้ำประปา)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนครัวเรือนในเขตนครหลวงได้รับบริการน้ำประปาร้อยละ 100 ภายในปี 2561 และจำนวนครัวเรือนในเขตภูมิภาค/เทศบาลได้รับบริการน้ำประปาครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 80 ในปี 2564</li> <li>- จำนวนหมู่บ้านทั่วประเทศได้รับบริการน้ำสะอาดร้อยละ 100 ในปี 2564</li> <li>- อัตราน้ำสูญเสียในระบบส่งและจำหน่ายน้ำในเขตนครหลวงน้อยกว่าร้อยละ 20 และในเขตภูมิภาค/เทศบาลน้อยกว่าร้อยละ 25 ในปี 2564</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 9</u> การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ</p> <p>เป้าหมายที่ 2 เพิ่มจำนวนเมืองศูนย์กลางของจังหวัด เป็นเมืองน่าอยู่สำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมืองศูนย์กลางของจังหวัดที่ได้รับการพัฒนาเป็นเมืองน่าอยู่เพิ่มขึ้น</li> </ul>
แผนระดับ 3	
<p>(ร่าง) แผนปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2561-2565)</p>	<p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> การพัฒนาภูมิภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาภูมิภาค เมือง ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่</li> <li>- พัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาสภาพแวดล้อมสู่อนาคต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 5</u> การวางรากฐานการพัฒนาองค์กรอย่างสมดุล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน</li> </ul>
<p>(ร่าง) แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)</p>	<p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> การจัดการน้ำอุปโภคบริโภค</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนา ขยายเขตและเพิ่มประสิทธิภาพระบบประปาหมู่บ้าน</li> <li>- พัฒนาประปาเมือง/พื้นที่เศรษฐกิจ</li> <li>- การประหยัดน้ำทุกภาคส่วน</li> </ul>

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ	แนวทาง นโยบาย ยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ กปร.
<p>แผนยุทธศาสตร์ รัฐวิสาหกิจสาขา สาธารณูปการ</p>	<p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีบทบาทและทิศทางที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของประเทศ</li> <li>- เพื่อให้รัฐวิสาหกิจดำเนินงานได้ครบถ้วนตามบทบาทและเป้าหมายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของประเทศ</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีการลงทุนที่สอดคล้องกับบทบาทและมีทิศทางการดำเนินงาน</li> <li>- เพื่อให้ภาครัฐสามารถวางแผนและกำกับการลงทุนขนาดใหญ่ของรัฐวิสาหกิจอย่างบูรณาการในระยะยาว</li> <li>- เพื่อให้ภาครัฐสามารถวางแผนและจัดหาแหล่งเงินลงทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับหลักวินัยการเงินการคลังของประเทศ</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งเพียงพอที่จะดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจได้</li> <li>- เพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินให้แก่รัฐวิสาหกิจที่ประสบผลการดำเนินงานขาดทุนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เพื่อให้ภาครัฐมีกลไกสนับสนุนการเงินแก่รัฐวิสาหกิจกรณีที่ต้องดำเนินงานและการลงทุนตามบทบาทและเป้าหมายของยุทธศาสตร์ต่างๆ</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ แผน Digital Economy : DE และ Thailand 4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รัฐวิสาหกิจใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการพัฒนางานและการให้บริการแก่ประชาชน</li> <li>- รัฐวิสาหกิจใช้นวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>- รัฐวิสาหกิจมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> <p><u>ยุทธศาสตร์ที่ 5</u> ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาล ให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รัฐวิสาหกิจทุกแห่งมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาลเป็นองค์คุณธรรม</li> <li>- ระบบกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจมีความชัดเจนสอดคล้องกับรูปแบบและทบทวนของรัฐวิสาหกิจ</li> <li>- รัฐวิสาหกิจมีบุคลากรที่มีศักยภาพ</li> </ul>

## ❖ คำแถลง นโยบายหลัก 12 ด้าน ของคณะรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา)

การขับเคลื่อนประเทศของรัฐบาล คือ มุ่งมั่นให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ในศตวรรษที่ 21 โดยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายหลัก 12 ด้าน ในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. 3 ด้าน ได้แก่

### ด้านที่ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย

#### 5.6 พัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน

5.6.5 พัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำประปา โดยพัฒนาแหล่งน้ำดิบและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการผลิตและการบริหารจัดการระบบประปา เพื่อลดน้ำสูญเสีย พัฒนาคุณภาพน้ำประปา ขยายเขตการจ่ายน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ภูมิภาคและแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ และสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการใช้น้ำอย่างประหยัด

### ด้านที่ 6 การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค

6.1 ส่งเสริมพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเอเชีย

6.1.1 พัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอย่างต่อเนื่อง

6.1.2 ส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้และการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้

6.1.3 เพิ่มพื้นที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจแห่งใหม่ในภูมิภาค

6.1.4 เร่งขับเคลื่อนการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอย่างต่อเนื่อง

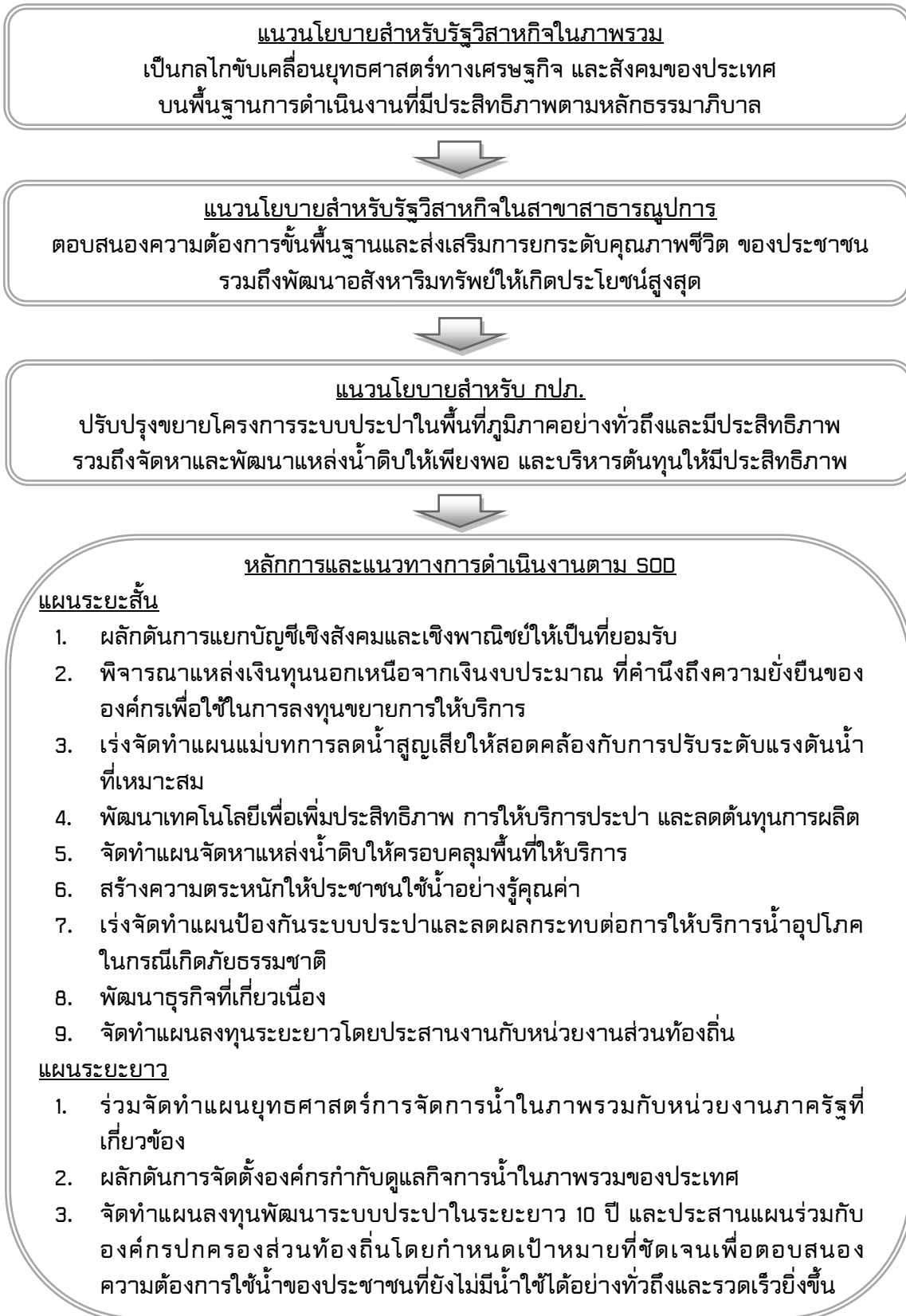
6.2 การส่งเสริมและเร่งรัดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะนำอยู่ทั่วประเทศ

### ด้านที่ 10 การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

10.3 ส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ แหล่งน้ำชุมชน และทะเล โดยเชื่อมโยงกับแผนบริหารจัดการน้ำ 20 ปีของประเทศ เพิ่มผลิตผลในการจัดการและการใช้น้ำทุกภาคส่วน จัดให้มีน้ำสะอาดใช้ทุกครัวเรือนในชุมชนชนบท ในปริมาณ คุณภาพ และราคาที่เข้าถึงได้

## 1.7 แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction: SOD)

กระทรวงการคลังได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทยในฐานะกระทรวงเจ้าสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานนโยบายเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ฯลฯ เพื่อสรุปแนวนโยบายของรัฐต่อรัฐวิสาหกิจ ที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล และชี้ประเด็นที่ กปภ. ควรให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการ



## 1.8 การกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562

การกำกับดูแลกิจการ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความยั่งยืน และเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การกำกับ การติดตาม การควบคุม และการดูแลผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ไปทำหน้าที่ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม โดยมีหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี แบ่งเป็น 9 หมวด ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี



### ❖ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ กปภ.

กปภ. มุ่งมั่นดำเนินกิจการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยรับผิดชอบบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม พร้อมตรวจสอบได้ จึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ซึ่งสอดคล้องกับหลักสำคัญอันเป็นมาตรฐานสากล ดังนี้

1. ดำเนินภารกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐ และยึดกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนระเบียบของ กปภ. เป็นหลักสำคัญ
2. มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยสำนึกที่รับผิดชอบต่อ ให้ได้ผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ปฏิบัติต่อลูกค้า ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อสนองต่อความคาดหวังของทุกกลุ่มอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน
4. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่โปร่งใส สามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. โดยการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบตามสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินโครงการต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตรวจสอบได้

5. ส่งเสริม และพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและพนักงาน เพื่อให้เกิดการทำงานเชิงรุกและสนองต่อการแข่งขันของ กปภ. ในการแสวงหาโอกาสเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของการดำเนินงานกิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้เติบโตอย่างยั่งยืน

6. ยึดมาตรฐานจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและประกอบกิจการของ กปภ.

7. สนับสนุนการมีส่วนร่วม ให้เกิดการสร้างเครือข่าย และการทำงานในเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วนตลอดจนเปิดโอกาสให้สาธารณชนมีส่วนในการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งมุ่งเน้นการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนภูมิภาค และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรน้ำเป็นสำคัญ

8. ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่การสร้างความรู้ความเข้าใจในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้แก่ คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

## 1.9 พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ. การร่วมลงทุนฯ ปี 2562) เป็นกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อเป็นแผนงานกำกับดูแลและการติดตามการดำเนินงานของโครงการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของหน่วยภาครัฐ ภายใต้ พ.ร.บ. ฉบับนี้ ได้ให้คำจำกัดความของการร่วมลงทุนตามมาตรา 4 ว่า “การร่วมลงทุน หมายถึง การร่วมลงทุนกับเอกชน ไม่ว่าโดยวิธีใด หรือมอบให้เอกชนลงทุนแต่ฝ่ายเดียว โดยวิธีอนุญาต หรือให้สัมปทาน หรือให้สิทธิ ไม่ว่าในลักษณะใด” ดังนั้น โครงการเอกชนร่วมลงทุนของ กปภ. ที่เข้าข่ายของคำจำกัดความดังกล่าว จำเป็นต้องดำเนินการตามข้อกำหนด พ.ร.บ. การร่วมลงทุนฯ ปี 2562 อย่างเคร่งครัด

สำหรับโครงการเอกชนร่วมลงทุนจะต้องสอดคล้องกับแผนการจัดทำโครงการร่วมลงทุน ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและด้านสังคมของประเทศ ที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจัดทำขึ้น และนำเสนอคณะกรรมการนโยบายการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

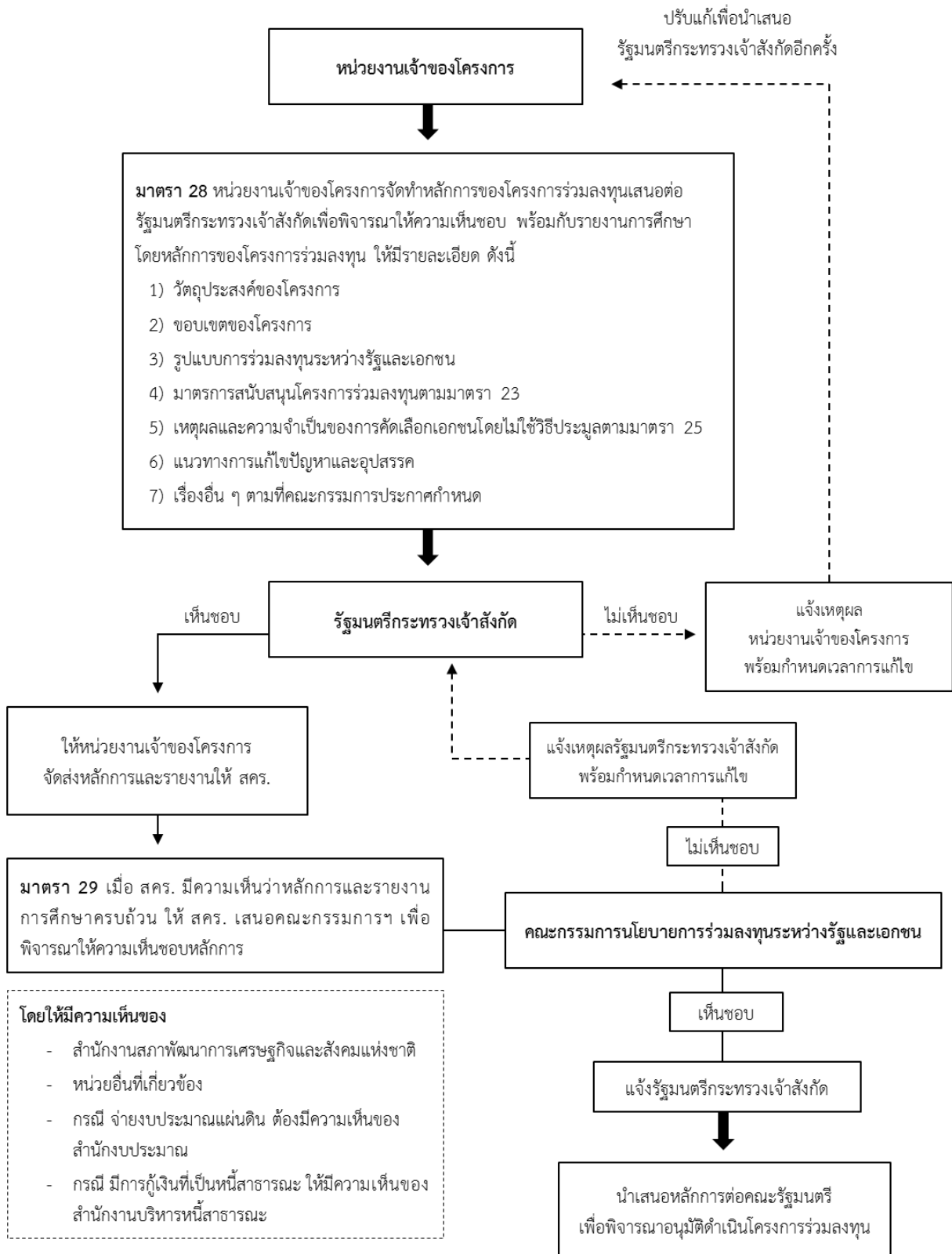
ภายใต้ พ.ร.บ. การร่วมลงทุนฯ ปี 2562 ได้มีการจำแนกมูลค่าโครงการ (วิธีการคำนวณมูลค่าโครงการให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด) ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. โครงการที่มีมูลค่าเกิน 5,000 ล้านบาท จะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. ฉบับนี้

2. โครงการที่มีมูลค่าต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด อย่างไรก็ตาม หากเป็นโครงการที่สำคัญหรือสอดคล้องกับแผนแม่บทด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและด้านสังคมของประเทศ คณะกรรมการจะกำหนดให้หน่วยงานเจ้าของโครงการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ก็ได้

ในการเสนอโครงการที่จะให้มีการร่วมลงทุน หน่วยงานเจ้าของโครงการต้องจัดทำรายงานการศึกษาและวิเคราะห์โครงการตามรายละเอียดที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยมีขั้นตอนการเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติการดำเนินงานโครงการร่วมลงทุน ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 ขั้นตอนการเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติการดำเนินโครงการร่วมลงทุน



## 1.10 ความยั่งยืน

นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ. มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. แหล่งน้ำมีคุณภาพ และปริมาณเพียงพอ
2. ความสามารถบุคลากร
3. เงินทุนจากผลประกอบการเพียงพอ
4. กระบวนการผลิตจ่ายน้ำที่มีประสิทธิภาพ
5. ความรับผิดชอบต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม
6. เทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศ และนวัตกรรมสมัยใหม่

## 1.11 ความต้องการลูกค้า

ผลสำรวจที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2561 นี้ พบว่า การประปาส่วนภูมิภาค ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จากผู้ใช้บริการ ระดับ 4.000 คะแนน จัดอยู่ในเกณฑ์ "พึงพอใจมาก" โดยคะแนนดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงผลคะแนนได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจ ที่ลูกค้ามอบให้กับกปภ. ปี 2561

ประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ	รวม	อันดับ คะแนน
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.048	
• ความพึงพอใจในบริการแต่ละประเภท	4.001	
1. ความพึงพอใจด้านคุณภาพน้ำประปา	3.867	5
2. ความพึงพอใจด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล	3.851	6
3. ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานในภาพรวม	4.209	2
4. ความพึงพอใจด้านอาคารและสถานที่	4.205	3
5. ความพึงพอใจด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ	4.283	1
6. ความพึงพอใจด้านบริการหลังการขาย	3.781	7
7. ความพึงพอใจด้านข้อมูล สารสนเทศและข่าวสารที่ได้รับ	3.987	4
• ทัศนคติในภาพรวมของผู้ใช้บริการ	4.230	

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค (ปี 2561)



## 1.12 ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร

### ➤ ความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ปี 2561

ความผูกพันของพนักงานส่วนใหญ่จะแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร อาทิ การกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก (Speaking Positively) เกี่ยวกับองค์กร (วาจา Say) มีการแสดงความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Desire to be part of) (กาย Stay) และมีความพยายามอย่างยิ่งที่จะทำภารกิจให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร (Contribute to Business Success) (ใจ Strive)

ทั้งนี้ผลการดำเนินการปี 2561 ระดับความผูกพันของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20

### ➤ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กปภ. ปี 2561

รูปแบบของการสร้างความผูกพัน ได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่าง 6 มิติที่สำคัญในการขับเคลื่อนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร (Job Satisfaction) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่รายล้อมพนักงานจากประสบการณ์ที่พนักงานได้สัมผัส ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร อันเป็นปัจจัยสำคัญ

ทั้งนี้ผลการดำเนินการปี 2561 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ในทุกปัจจัยยกเว้น ปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล (ปานกลาง) ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลสนับสนุนทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานจากมากไปหาน้อย แสดงได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพองค์กร (คะแนนเฉลี่ย 4.02)
2. ปัจจัยด้านความยั่งยืนขององค์กร (คะแนนเฉลี่ย 3.85)
3. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาโดยตรง (คะแนนเฉลี่ย 3.85)
4. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ได้รับ (คะแนนเฉลี่ย 3.75)
5. ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 3.75)
6. ปัจจัยด้านสถานะของพนักงานในองค์กร (คะแนนเฉลี่ย 3.75)
7. ปัจจัยด้านบรรยากาศการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.74)
8. ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานเกิดความพึงพอใจ (คะแนนเฉลี่ย 3.72)
9. ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร (คะแนนเฉลี่ย 3.67)
10. ปัจจัยด้านการสื่อสาร/ข้อมูลข่าวสาร (คะแนนเฉลี่ย 3.62)
11. ปัจจัยด้านการสรรหาและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (คะแนนเฉลี่ย 3.59)
12. ปัจจัยด้านผลตอบแทน (คะแนนเฉลี่ย 3.53)
13. ปัจจัยด้านการประเมินผลและชมเชยผลงานและด้านสภาพสถานที่ทำงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.49)
14. ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล (คะแนนเฉลี่ย 3.43)

## 1.13 ความเสี่ยง

กปก. สํารวจ/รวบรวมความเสี่ยง และนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อจัดลําดับความสําคัญของความเสี่ยงเพื่อจัดลําดับความสําคัญของความเสี่ยงระดับองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร แบ่งเป็นความเสี่ยงระดับสูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ ดังนี้

กรอบความเสี่ยง ปี 2562	แผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรปี 2562
<p><u>ระดับสูงมาก</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>2. ปริมาณน้ำจำหน่ายต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>3. คุณภาพน้ำประปาไม่ผ่านเกณฑ์</li> <li>4. การบริหารโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ล่าช้า</li> <li>5. อัตราน้ำสูญเสียสูงกว่าเป้าหมาย</li> </ol> <p><u>ระดับสูง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. การขาดแคลนน้ำดิบ</li> <li>7. ผลกระทบร่างพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ</li> <li>8. กำไรจากการดำเนินงาน (EBIDA) ต่ำกว่าเป้าหมาย</li> </ol> <p><u>ระดับปานกลาง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงานต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>10. ระบบสารสนเทศผู้ใช้น้ำ (CIS) หยุดชะงัก</li> <li>11. แรงแดันน้ำต่ำ</li> <li>12. การหยุดจ่ายน้ำ</li> <li>13. การขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ไม่เป็นไปตามแผน</li> <li>14. ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการของกปก. ต่ำกว่าเป้าหมาย</li> </ol> <p><u>ระดับต่ำ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>16. พนักงานมีผลประโยชน์ทับซ้อนและการทุจริต</li> <li>17. นวัตกรรมไม่สามารถขยายผลทั่วทั้งองค์กร</li> <li>18. ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSA) ต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>19. การขาดสภาพคล่อง</li> </ol>	<p><u>ระดับสูงมาก</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>2. ปริมาณน้ำจำหน่ายต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>3. อัตราน้ำสูญเสียสูงกว่าเป้าหมาย</li> <li>4. การบริหารโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ล่าช้า</li> <li>5. คุณภาพน้ำประปาไม่ผ่านเกณฑ์</li> </ol> <p><u>ระดับสูง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. การขาดแคลนน้ำดิบ</li> <li>7. กำไรจากการดำเนินงาน (EBIDA) ต่ำกว่าเป้าหมาย</li> </ol>

ตารางที่ 3 ความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite)

ความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite)	ด้านกลยุทธ์ (Strategic)	ด้านการดำเนินงาน (Operational)	ด้านการเงิน (Finance)	ด้านกฎระเบียบ (Compliance)
ไม่ยอมรับความเสี่ยงเลย (ไม่ยอมให้มีการเบี่ยงเบนจาก ค่าเป้าหมาย)	กลยุทธ์ไม่รองรับ กฎหมายและ นโยบายรัฐบาลที่ บังคับใช้	พนักงานเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน	มีข้อผิดพลาดที่สำคัญ ในการรายงานทาง การเงินจากสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	1. องค์กรละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ 2. พนักงานพฤติผิดกฎหมายและ กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือมี ผลประโยชน์ทับซ้อน
ยอมรับความเสี่ยงได้ต่ำมาก (ยอมให้มีการเบี่ยงเบนจาก ค่าเป้าหมาย ไม่เกิน 3%)	การสูญเสียลูกค้า ให้หน่วยงานอื่น	1. อัตราน้ำสูญเสีย 2. จำนวน กปน.สาขาที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ย > 5 เมตร 3. คุณภาพน้ำประปาที่ผ่านเกณฑ์ทางกายภาพ/เคมี/แบคทีเรีย 4. การดำเนินงานส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 5. ปริมาณน้ำจำนวน/น้ำดิบ 6. การหยุดชะงักของระบบ IT ที่สำคัญ	กำไรขาดทุนจากการ ดำเนินงาน (EBIDA)	-
ยอมรับความเสี่ยงได้ต่ำ (ยอมให้มีการเบี่ยงเบนจาก ค่าเป้าหมาย > 3% และไม่เกิน 10%)	-	1. จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่ม 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3. อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงาน 4. ระดับความพึงพอใจลูกค้า 5. ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) 6. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามแผน 7. การหยุดจ่ายน้ำ	1. อัตราผลตอบแทน ต่อทรัพย์สินรวม (ROA) 2. อัตราส่วนหนี้สิน ต่อทุน	-
ยอมรับความเสี่ยงได้ปานกลาง (ยอมให้มีการเบี่ยงเบนจาก ค่าเป้าหมาย>10%และไม่เกิน 20%)	-	1. การจัดการองค์ความรู้ 2. การนำนวัตกรรมมาปรับปรุงคุณภาพงาน	-	-
ยอมรับความเสี่ยงได้สูง (ยอมให้มีการเบี่ยงเบนจาก ค่าเป้าหมาย>20%)	การเพิ่มโอกาส ทางธุรกิจ	-	-	-

หมายเหตุ : ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กปน. ครั้งที่ 4/2561 วันที่ 27 สิงหาคม 2561

## 1.14 SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค)

โดยมีการจัดลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยของ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และ อุปสรรค ได้ดังนี้

### จุดแข็ง (Strength)

- S1. พ.ร.บ. กปภ. มีอำนาจดำเนินกิจการประปา ซึ่งสามารถขยายพื้นที่ให้บริการ ในส่วนภูมิภาค มากกว่าองค์กรอื่น
- S2. พนักงานมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปาให้ได้มาตรฐาน
- S3. องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- S4. ลูกค้าสามารถเข้าถึงองค์กรได้ง่าย เนื่องจากมีสาขาบริการจำนวนมาก
- S5. โครงข่ายท่อส่งน้ำมีกระจายทั่วประเทศ
- S6. หน่วยงานได้รับการยอมรับในคุณภาพน้ำประปา และการให้บริการ
- S7. องค์กรมีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ

### จุดอ่อน (Weakness)

- W1. ท่อส่งจ่ายน้ำจำนวนมากมีอายุการใช้งานนาน
- W2. การจัดการโครงสร้างการบริหารงานไม่สอดคล้องกับภาระงาน
- W3. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบสารสนเทศ ที่สนับสนุนการผลิต จ่ายน้ำ การบริหารจัดการ การให้บริการ ยังไม่ครบถ้วน
- W4. ราคาปรับขึ้นน้ำตามสัญญาปรับขึ้นน้ำจากเอกชน บางพื้นที่มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย

### โอกาส (Opportunity)

- O1. รัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย กำหนดนโยบาย ให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ในทุกพื้นที่
- O2. การพัฒนาเขตพิเศษเศรษฐกิจพิเศษด้านชายแดน ระบบคมนาคมของรัฐ เพื่อรองรับ AEC ทำให้มีการเติบโตของเมือง และการขยายตัวของ อสังหาริมทรัพย์ ทำให้ความต้องการใช้น้ำประปา เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- O3. นโยบายรัฐบาล และกฎหมายเกี่ยวกับน้ำอื่น ๆ สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการจัดสรรน้ำดิบ ในการอุปโภค บริโภค เป็นอันดับแรก
- O4. องค์กรมีโอกาสที่จะสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ ร่วมกับ อปท. และต่างประเทศ ในการขยาย บริการ ด้านน้ำประปา
- O5. การขยายบริการน้ำประปามีจำนวนมาก เนื่องจาก มีความต้องการของผู้ใช้น้ำเพิ่มมากขึ้น

### อุปสรรค (Threat)

- T1. พื้นที่ให้บริการกระจัดกระจาย และอยู่ห่างไกล ทำให้มีต้นทุนการให้บริการสูง
- T2. แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง สภาพอากาศแปรปรวน เกิดปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม ภัยแล้ง
- T3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการด้านน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภคมากขึ้น
- T4. อปท. มีอำนาจในการดำเนินการสาธารณูปโภค ในพื้นที่ทับซ้อน
- T5. องค์กรไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง
- T6. ประชาชนที่รับบริการจาก กปภ. ในยุคดิจิทัล มีพฤติกรรมที่ต้องการความคาดหวังต่อบริการที่สูงขึ้น
- T7. การบุกรุกและโจมนิรระบบสารสนเทศและการสื่อสารมีเพิ่มมากขึ้น และมีการเปลี่ยนรูปแบบเทคนิควิธีอยู่เสมอ

## 1.15 TOWS Matrix

เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 4 ประเภท ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ในรูปแบบเมทริกซ์ โดยผลการวิเคราะห์สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ รายละเอียดดังนี้

1. SO Strategy ประเมินจุดแข็งและโอกาส เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในเชิงรุก
2. ST Strategy ประเมินจุดแข็งและข้อจำกัดร่วมกัน เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในเชิงป้องกัน
3. WO Strategy ประเมินจุดอ่อนและโอกาสร่วมกัน เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในเชิงแก้ไข
4. WT Strategy ประเมินจุดอ่อนและข้อจำกัด เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในเชิงรับ

จุดแข็งและโอกาส (SO) : ใช้จุดแข็งหาประโยชน์ ที่ได้เปรียบ เพื่อสร้างเป็นโอกาส	จุดแข็งและอุปสรรค (ST) : ใช้ประโยชน์จุดแข็ง เพื่อหลีกเลี่ยงภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นจริง
<p>S101 เพิ่มผู้ใช้น้ำในสวนภูมิภาค (12 ครั้ง)</p> <p>S102 ขยายกำลังการผลิตในทุกพื้นที่ และพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ ให้เพียงพอ (5 ครั้ง)</p> <p>S103 จัดหาน้ำดิบ ผลิต และจ่ายน้ำที่มีคุณภาพให้เพียงพอ (4 ครั้ง)</p> <p>S104 จัดทำแผนการตลาดธุรกิจ (6 ครั้ง)</p> <p>S401 ยกระดับการให้บริการลูกค้ารองรับ GECC ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (3 ครั้ง)</p> <p>S702 แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านประปา ร่วมกับ ตปท. (2 ครั้ง)</p>	<p>S1T2 จัดหาน้ำดิบที่มีคุณภาพให้เพียงพอ เพื่อแก้ไขปัญหาแหล่งน้ำ (5 ครั้ง)</p> <p>S2T1 ใช้เทคโนโลยี เช่น SCADA เข้าช่วยเพื่อลดต้นทุน การให้บริการในพื้นที่ห่างไกล (1 ครั้ง)</p> <p>S2T2 เตรียมแผน BCP ให้พร้อม (1 ครั้ง)</p> <p>S2T5 เตรียมแผนรองรับแหล่งน้ำในอนาคต (1 ครั้ง)</p> <p>S2T6 สร้างความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของการมีคุณภาพ น้ำประปา และบริการที่ดี ผ่านทุกช่องทางการสื่อสารขององค์กร (4 ครั้ง)</p> <p>S3T1 ให้คำปรึกษาด้านประปาแบบครบวงจร (3 ครั้ง)</p> <p>S3T2 สร้างความเข้าใจในการใช้น้ำประปาอย่างรู้คุณค่า (2 ครั้ง)</p> <p>S3T4 ขยายความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานภายนอก (2 ครั้ง)</p> <p>S3T5 ปรับความร่วมมือกับชุมชนในการแก้ไขปัญหา น้ำดิบผ่านการทำ CSR (2 ครั้ง)</p> <p>S5T1 เร่งเพิ่มผู้ใช้น้ำจากบ้านที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. และมีท่อ กปภ. ผ่าน (2 ครั้ง)</p> <p>S5T2 สามารถจ่ายน้ำทดแทนกันในกรณีที่มีปัญหาได้บางส่วน (1 ครั้ง)</p> <p>S6T1 สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปา (6 ครั้ง)</p> <p>S6T6 บูรณาการกับหน่วยงานภายนอก เพื่อยกระดับ การให้บริการ (2 ครั้ง)</p> <p>S7T1 เรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีจาก ตปท. มาช่วยในการบริการในพื้นที่ห่างไกล (1 ครั้ง)</p> <p>S7T2 เรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีจาก ตปท. มาช่วยในการวิเคราะห์สภาพแหล่งน้ำดิบ (1 ครั้ง)</p> <p>S7T5 ให้รัฐบาลรับรู้ถึงความสำคัญของการให้ กปภ. มีอำนาจในการจัดการแหล่งน้ำดิบเอง โดยเสนอตัวอย่างจาก ตปท. (1 ครั้ง)</p>
จุดอ่อนและโอกาส (WO) : ใช้โอกาสที่มีเพื่อเอาชนะ	จุดอ่อนและอุปสรรค (WT) : ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยง
<p>W101 เร่งลดน้ำสูญเสีย เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำจำหน่ายให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น (4 ครั้ง)</p> <p>W201 เร่งพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการในทุกพื้นที่ (4 ครั้ง)</p> <p>W301 พัฒนาระบบ IT เพื่อบูรณาการข้อมูลให้บริหารจัดการผลิตจ่ายน้ำมีประสิทธิภาพ และให้บริการผู้ใช้น้ำได้อย่างทั่วถึง (5 ครั้ง)</p> <p>W404 ร่วมมือกับ อปท. ในพื้นที่ เพื่อการแก้ไขปัญหาการซื้อน้ำจากเอกชน (1 ครั้ง)</p>	<p>W1T1 ปรับปรุงโครงสร้าง การออกแบบก่อสร้าง และการบริหารงานอื่น ๆ ให้คุ้มค่าและน้ำสูญเสียน้อยที่สุด (1 ครั้ง)</p> <p>W2T1 ส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยี SCADA (1 ครั้ง)</p> <p>W2T2 สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบทางธรรมชาติ (1 ครั้ง)</p> <p>W3T1 พัฒนาระบบ IT เพื่อบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย (1 ครั้ง)</p> <p>W3T2 พัฒนาระบบเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ (1 ครั้ง)</p> <p>W3T4 บูรณาการกับ อปท. ด้วยระบบ GIS ในพื้นที่ทับซ้อน (1 ครั้ง)</p> <p>W3T6 พัฒนาระบบ IT ทุกรูปแบบ เพื่อรองรับความคาดหวังของผู้ใช้น้ำ (1 ครั้ง)</p> <p>W3T7 พัฒนาระบบ IT ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลผู้ใช้น้ำให้แน่นหนาขึ้น (1 ครั้ง)</p> <p>W4T1 พัฒนาระบบการผลิตจำหน่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดการซื้อน้ำจากเอกชน (3 ครั้ง)</p>

ตารางที่ 4 TOWS Matrix ของ กปภ. ปี 2562

รายการ		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	W1	W2	W3	W4
ภายใน		พ.ร.บ. กปภ. มีอำนาจดำเนินการประจำ ซึ่งสามารถขยายพื้นที่ให้บริการ ในส่วนภูมิภาคมากกว่าองค์กรอื่น	พนักงานมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประจำ ให้ได้มาตรฐาน	องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ลูกค้าสามารถเข้าถึงองค์กรได้ง่าย เนื่องจากมีสาขาบริการจำนวนมาก	โครงข่ายท่อส่งน้ำมีการจ่ายทั่วประเทศ	หน่วยงานได้รับการยอมรับในคุณภาพน้ำประปา และการให้บริการ	องค์กรมีความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ	ท่อส่งจ่ายน้ำจำนวนมากมีอายุการใช้งานนาน	การจัดการโครงสร้างการบริหารงาน ไม่สอดคล้องกับภาระงาน	การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการผลิตจ่ายน้ำ การบริหารจัดการ การให้บริการ ยังไม่ครบถ้วน	ราคาปรับขึ้นน้ำตามสัญญาปรับขึ้นน้ำ จากเอกชนบางพื้นที่ มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย
ภายนอก												
O1	รัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย กำหนดนโยบายให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ในทุกพื้นที่	+เพิ่มผู้ใช้น้ำในส่วนภูมิภาค	+เหมือน S101	+เหมือน S101	+ยกระดับการให้บริการลูกค้ารองรับ GECC ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	+เหมือน S101	+เหมือน S101	0	+เร่งลดน้ำสูญเสียเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำจำหน่ายให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น	+เร่งพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการในทุกพื้นที่	+พัฒนาระบบ IT เพื่อบูรณาการข้อมูลให้บริหารจัดการผลิตจ่ายน้ำมีประสิทธิภาพ และให้บริการผู้ใช้น้ำได้อย่างทั่วถึง	0
O2	การพัฒนาเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษด้านชายแดนระบบคมนาคมของรัฐ เพื่อรองรับ AEC ทำให้มีการเติบโตของเมือง และการขยายตัวของอสังหาริมทรัพย์ ทำให้ความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	+ขยายกำลังการผลิตในทุกพื้นที่ และพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษให้เพียงพอ	+เหมือน S102	+เหมือน S102	+เหมือน S401	+เหมือน S102	+เหมือน S102	+แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านประปา ร่วมกับ ตปท.	+เหมือน W101	+เหมือน W201	+เหมือน W301	0
O3	นโยบายรัฐบาล และกฎหมายเกี่ยวกับน้ำอื่น ๆ สนับสนุน และให้ความสำคัญกับการจัดสรรน้ำดิบในการอุปโภค บริโภค เป็นอันดับแรก	+จัดหาน้ำดิบ ผลิต และจ่ายน้ำที่มีคุณภาพให้เพียงพอ	+เหมือน S101	+เหมือน S103	+เหมือน S401	+เหมือน S103	+เหมือน S103	0	+เหมือน W101	0	+เหมือน W301	0
O4	องค์กรมีโอกาสที่จะสร้างความร่วมมือทางธุรกิจร่วมกับ อปท. และต่างประเทศ ในการขยายบริการ ด้านน้ำประปา	+จัดทำแผนการตลาดธุรกิจ	+เหมือน S104	+เหมือน S104	+เหมือน S104	+เหมือน S104	+เหมือน S104	+เหมือน S702	0	+เหมือน W201	+เหมือน W301	+ร่วมมือกับ อปท. ในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาที่อยู่น้ำจากเอกชน
O5	การขยายบริการน้ำประปามีจำนวนมาก เนื่องจากมีความต้องการของผู้ใช้น้ำเพิ่มมากขึ้น	+เหมือน S101	+เหมือน S101	+เหมือน S101	+เหมือน S101	+เหมือน S101	+เหมือน S101	0	+เหมือน W101	+เหมือน W201	+เหมือน W301	0
T1	พื้นที่ให้บริการกระจัดกระจาย และอยู่ห่างไกล ทำให้มีต้นทุนการให้บริการสูง	0	+ใช้เทคโนโลยี เช่น SCADA เข้าช่วยเพื่อลดต้นทุนการให้บริการในพื้นที่ห่างไกล	+ให้คำปรึกษาด้านประปาแบบครบวงจร	0	+เร่งเพิ่มผู้ใช้น้ำจากบ้านที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. และมีท่อ กปภ. ผ่าน	+สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปา	+เรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีจาก ตปท. มาช่วยในการบริการในพื้นที่ห่างไกล	+ปรับปรุงโครงสร้าง การออกแบบก่อสร้าง และการบริหารงานอื่น ๆ ให้คุ้มค่าและมีน้ำสูญเสีย น้อยที่สุด	+ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยี SCADA	+พัฒนาระบบ IT เพื่อบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย	+พัฒนาระบบการผลิตจำหน่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดการซื้อน้ำจากเอกชน
T2	แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง สภาพอากาศแปรปรวน เกิดปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วมภัยแล้ง	+จัดหาน้ำดิบที่มีคุณภาพให้เพียงพอเพื่อแก้ไขปัญหาแหล่งน้ำ	+เตรียมแผน BCP ให้พร้อม	+สร้างความเข้าใจในการใช้น้ำประปาอย่างรู้คุณค่า	+เหมือน S3T2	+สามารถจ่ายน้ำทดแทนกันในกรณีที่มีปัญหาได้บางส่วน	+เหมือน SIT2	+เรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีจาก ตปท. มาช่วยในการวิเคราะห์สภาพแหล่งน้ำดิบ	0	+สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบทางธรรมชาติ	+พัฒนาระบบเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ	+เหมือน W4T1
T3	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมากขึ้น	+เหมือน S6T1	+เหมือน S6T1	+เหมือน S3T1	0	0	+เหมือน S6T1	0	0	0	0	0
T4	อปท. มีอำนาจในการดำเนินการสาธารณูปโภค ในพื้นที่ทับซ้อน	+เหมือน S6T1	+เหมือน S3T1	+ขยายความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานภายนอก	+เหมือน S3T4	+เหมือน S5T1	+เหมือน S6T1	0	0	0	+บูรณาการกับ อปท. ด้วยระบบ GIS ในพื้นที่ทับซ้อน	0
T5	องค์กรไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง	+เหมือน SIT2	+เตรียมแผนรองรับแหล่งน้ำในอนาคต	+ปรับความร่วมมือกับชุมชนในการแก้ปัญหา น้ำดิบผ่านการทำ CSR	+เหมือน S3T5	+เหมือน SIT2	+เหมือน SIT2	+ให้รัฐบาลรับรู้ถึงความสำคัญของการให้ กปภ. มีอำนาจในการจัดการแหล่งน้ำดิบเอง โดยเสนอตัวอย่างจาก ตปท.	0	0	0	+เหมือน W4T1
T6	ประชาชนที่รับบริการจาก กปภ. ในยุคดิจิทัล มีพฤติกรรมที่ต้องการความคาดหวังต่อการบริการที่สูงขึ้น	0	+สร้างความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของกรมมีคุณภาพน้ำประปาและบริการที่ดี ผ่านทุกช่องทางสื่อสารขององค์กร	+เหมือน S2T6	+เหมือน S2T6	+เหมือน S2T6	+บูรณาการกับหน่วยงานภายนอก เพื่อยกระดับการให้บริการ	+เหมือน S606	0	0	+พัฒนาระบบ IT ทุกรูปแบบ เพื่อรองรับความคาดหวังของผู้ใช้น้ำ	0
T7	การบูรณาการและโจมตีระบบสารสนเทศ และการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงแบบเทคโนโลยีอยู่เสมอ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	+พัฒนาระบบ IT ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ผู้ใช้น้ำให้แน่นหนาขึ้น	0

## 1.16 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก)

<u>ด้านธุรกิจ</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การแข่งขันในธุรกิจการผลิต และจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่ศักยภาพของ กปภ.</li> <li>• พื้นที่ให้บริการบางสาขากระจัดกระจาย และห่างไกล ทำให้ยากต่อการให้บริการ และต้นทุนสูง</li> <li>• อปท. และนิคมอุตสาหกรรมมีอำนาจในการจัดหาสาธารณูปโภคในพื้นที่ทับซ้อน กับการบริการของ กปภ.</li> <li>• การจัดตั้งหน่วยงานกลางกำกับดูแลนโยบายบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ตาม พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำ ที่อยู่ในขั้นเริ่มต้น</li> <li>• การดำเนินการเพื่อรองรับ Digital Transformation for Thailand 4.0</li> </ul>
<u>ด้านปฏิบัติการ</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน การขยายตัวของชุมชนสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ทำให้สภาพอากาศแปรปรวน ต้องมีการเฝ้าระวังปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม และภัยแล้ง</li> <li>• ไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง</li> <li>• อัตราน้ำสูญเสียสูง</li> <li>• สัญญาการรับซื้อน้ำจากเอกชนบางพื้นที่มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย</li> <li>• การให้บริการน้ำประปาเพิ่มเติมในบางพื้นที่ ยังไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว (น้ำประปาไม่พอจำหน่าย โครงการลงทุนล่าช้า)</li> </ul>
<u>ด้านทรัพยากรบุคคล</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเตรียมบุคลากร ด้านที่มีขีดความสามารถหลัก ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับภารกิจขององค์กร</li> <li>• โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรยังไม่รองรับ PWA 4.0</li> <li>• การจ่ายค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับผลงานรายบุคคล</li> </ul>

## 1.17 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ)

<u>ด้านธุรกิจ</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตาม พ.ร.บ. กปภ. สามารถขยายพื้นที่ให้บริการในเขตชุมชนเมืองในส่วนภูมิภาคตามการร้องขอของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>• เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในด้านการควบคุมคุณภาพน้ำประปา</li> </ul>
<u>ด้านปฏิบัติการ</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีสาขาและโครงข่ายท่อส่งน้ำกระจายทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงลูกค้าในอนาคตได้ง่าย</li> </ul>
<u>ด้านทรัพยากรบุคคล</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคลากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปา</li> <li>• มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> <li>• มีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้</li> </ul>

## 1.18 ความสามารถพิเศษขององค์กร

ปัจจุบัน	เป้าหมายในอนาคตเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ความสามารถในระบบประปา</li> <li>• การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน</li> <li>• ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคลากรมีวัฒนธรรมในการส่งมอบคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ</li> </ul>

## 1.19 คู่เทียบ

อุตสาหกรรมน้ำประปา	อุตสาหกรรมอื่น
การประปานครหลวง ผู้ผลิตน้ำประปาเอกชน อปท.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



## 1.20 ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ (ตามลำดับความสำคัญ)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• รัฐบาลและกระทรวง เจ้าสังกัด</li> </ul>	<p><u>แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2560-2564</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ</li> <li>2. บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ</li> <li>3. เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว</li> <li>4. สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE</li> <li>5. ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม</li> </ol> <p><u>กลยุทธ์ตาม (ร่าง) แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ.2561-2565)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาภูมิภาค เมือง ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่</li> <li>2. พัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะให้มีความสามารถในการแข่งขัน</li> <li>3. สนับสนุนการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ</li> <li>4. ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สังคม/ชุมชน</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประกอบกิจการมีความปลอดภัย</li> <li>2. ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม</li> <li>3. มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้า</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปริมาณน้ำประปาที่ไหลเพียงพอ และสม่ำเสมอ</li> <li>2. คุณภาพน้ำประปา</li> <li>3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>4. ความเหมาะสมของค่าบริการ</li> <li>5. การให้บริการที่ดีจากพนักงาน</li> </ol>

## 1.21 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ตารางที่ 5 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือของ กปภ.

องค์กร	บทบาทที่สำคัญ	ความต้องการที่สำคัญ	กลไกสำคัญในการสื่อสาร
<b>ผู้ส่งมอบ</b>			Website กปภ./ การประชุม/ สัมมนาต่างๆ/ รายงานประจำปี
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรมชลประทาน</li> <li>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)</li> <li>East Water</li> </ul>	ส่งมอบน้ำดิบ	- ปริมาณน้ำดิบที่เพียงพอ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>การประปานครหลวง</li> <li>East Water, Thai Tap, UU</li> </ul>	ส่งมอบน้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนให้ประชาชนมีน้ำใช้และมีผลตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม</li> <li>- ปริมาณน้ำประปาที่เพียงพอและราคายุติธรรม</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้จำหน่ายวัสดุการผลิต (สารส้ม คลอรีน) วัสดุ-อุปกรณ์ (ท่อ มาตรฐาน้ำ)</li> </ul>	ส่งมอบสารเคมี วัสดุ อุปกรณ์ ท่อ มาตรฐาน้ำ เครื่องสูบน้ำ ฯลฯ	- ได้รับสารเคมีท่อน้ำและอุปกรณ์ประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและทันต่อความต้องการ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับจ้างก่อสร้าง</li> <li>ผู้รับจ้างงานบริการ Outsources (ต่อท่อ ซ่อมท่อ อ่านมาตร เก็บเงิน ฯลฯ )</li> </ul>	รับเหมาก่อสร้างระบบประปาวางท่อจ่ายน้ำ ซ่อมท่ออ่านมาตร เก็บเงิน ฯลฯ	- งานก่อสร้างและงานบริการที่มีคุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ IT (ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฯลฯ)</li> </ul>	ส่งมอบอุปกรณ์ IT ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์	- อุปกรณ์ IT ได้คุณภาพตามมาตรฐาน	
<ul style="list-style-type: none"> <li>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</li> </ul>	ส่งมอบไฟฟ้าให้กับ กปภ.	- กระแสไฟฟ้าที่ต่อเนื่องและเพียงพอ	

องค์กร	บทบาทที่สำคัญ	ความต้องการที่สำคัญ	กลไกสำคัญในการสื่อสาร
<b>คู่ความร่วมมือ</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)</li> </ul>	จัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประสานงานที่ใกล้ชิดและรวดเร็ว</li> <li>- การขอใช้พื้นที่ในการวางท่อประปา</li> <li>- การขอใช้แหล่งน้ำในพื้นที่อปท.</li> <li>- ความร่วมมือในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ</li> </ul>	Website กปภ./ การประชุม/ สัมมนาต่างๆ/ รายงานประจำปี
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรมชลประทาน</li> </ul>	บริหารจัดการน้ำและจัดสรรน้ำเพื่อการเกษตร การพลังงานและการสาธารณสุขภาค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแลกเปลี่ยนข้อมูลปริมาณน้ำเพื่อการบริหารจัดการให้ผู้ใช้ น้ำมีน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอและทั่วถึง</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจการประปาต่างประเทศ</li> </ul>	แลกเปลี่ยนความรู้ด้านกิจการประปา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านระบบประปาและการบริหารจัดการระบบประปา</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</li> </ul>	ร่วมมือกันบริหารจัดการและพัฒนาเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรู้ความเข้าใจในคุณค่าของพลังงานใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสร้างภูมิคุ้มกันด้านพลังงานลดสภาวะโลกร้อน</li> </ul>	การประชุม/ สัมมนาต่างๆ
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรมทางหลวงชนบท</li> </ul>	พัฒนาก่อสร้างทางและบำรุงรักษาทางหลวงชนบท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความร่วมมือด้านการก่อสร้างและการวางท่อประปา</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรมทรัพยากรน้ำบาดาล</li> </ul>	ร่วมมือกันบูรณาการการใช้น้ำบาดาลและน้ำประปาในการอุปโภคบริโภค รวมถึงภาคอุตสาหกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนข้อมูลทั้งด้านการศึกษาวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีข้อมูลด้านแหล่งน้ำบาดาลและการสำรวจแหล่งน้ำบาดาลรวมถึงการใช้น้ำบาดาลแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบในช่วงหน้าแล้ง</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>กรมอนามัย</li> </ul>	การส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร่วมกันตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนได้อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่สะอาดได้มาตรฐาน</li> </ul>	

## 2. ประเด็นยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565



## 2.1 ทิศทางองค์กรของ กปภ. (Road Map)

ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทยให้ดีขึ้น กปภ. จึงกำหนดเส้นทางการพัฒนาองค์กร ตามแนวทางการดำเนินงานที่จะพัฒนาคุณภาพน้ำให้ เป็นไปตามมาตรฐานสากล (WHO) และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับการผลิต จำหน่าย น้ำประปา รวมถึงการพัฒนาบริการ ด้านต่าง ๆ ของ กปภ. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการสูงสุดของ ผู้ใช้น้ำอย่างครบวงจร โดย กปภ. มีเป้าหมายทิศทางขององค์กรสู่การเป็นผู้นำด้านน้ำประปา ในภูมิภาค ดังภาพที่ 7

ภาพที่ 7 ทิศทางองค์กร ของ กปภ. (Road Map)

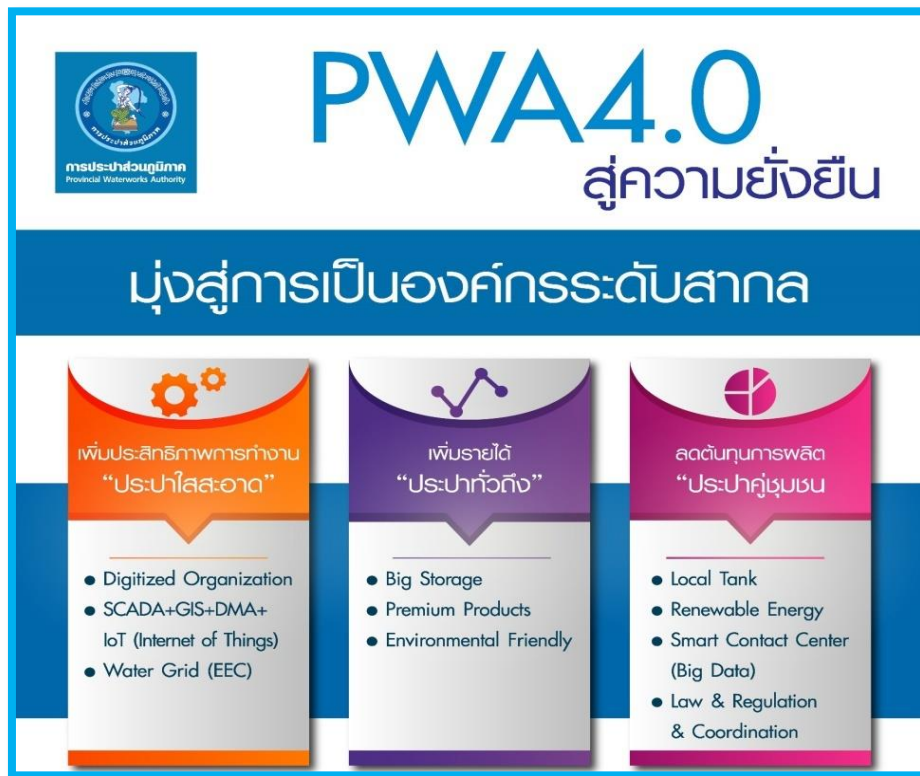


ตารางที่ 6 เป้าประสงค์ของทิศทางองค์กรของ กปภ.

รายการ	การเป็นองค์กรที่มีระบบผลิต จ่ายน้ำและบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	สู่การเป็นองค์กรที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจร	สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	ผู้นำด้านน้ำประปาในภูมิภาค
เป้าประสงค์	SCADA / Control monitoring / Water Grid ครบทุกสาขา ในปี 2570	มีการจัดการองค์ความรู้ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการและทั่วทั้งองค์กร (KM)	มีระบบงาน IT ที่สำคัญในการบริหารงาน การควบคุมภายใน การวางแผน การตลาด และสามารถบูรณาการกันได้ โดยสมบูรณ์ในปี 2565	การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้ น้ำพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ (4.2)	สัดส่วนการให้บริการน้ำประปาในภูมิภาค 28% ในปี 2570

## ❖ นโยบายผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

ภาพที่ 8 นโยบาย PWA 4.0 ของ กปภ.



การประปาส่วนภูมิภาค มีนโยบาย "PWA 4.0" ตามภาพที่ 8 เพื่อเป็นเครื่องมือใช้ในการแก้ไขปัญหา และขับเคลื่อนองค์กร มุ่งไปสู่ความสำเร็จ สร้างความยั่งยืน ก้าวสู่การเป็นองค์กรระดับสากล โดยมีการกำหนดการดำเนินงานเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน "ประปาใสสะอาด" สร้างกระบวนการทำงานให้โปร่งใสมายใต้การกำกับกิจการที่ดี มุ่งเน้นถึงการใช้จ่ายอย่างมีคุณค่า พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้ควบคุมการผลิตและการจ่ายน้ำที่มีประสิทธิภาพ และควบคุมน้ำผลิตให้มีคุณภาพระดับสากล

2. เพิ่มรายได้ "ประปาทั่วถึง" เน้นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำจากนโยบายรัฐบาลในพื้นที่เศรษฐกิจต่างๆ สร้างแรงจูงใจการใช้ น้ำกลุ่มผู้ใช้น้ำรายย่อยและรายใหญ่ และผู้ใช้น้ำจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงระบบบริการลูกค้าให้ทันสมัยเพื่อใช้สนับสนุนการตลาดและประชาสัมพันธ์

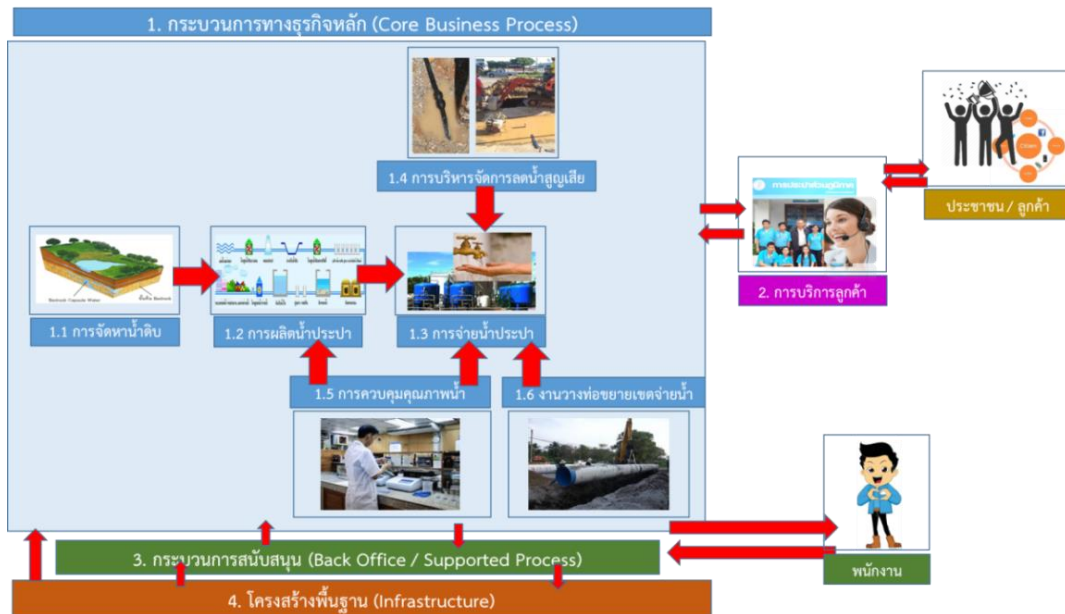
3. ลดต้นทุนการผลิต "ประปาคู่ชุมชน" บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้มีความยั่งยืน สร้างพันธมิตรที่เกี่ยวข้องระดับต่าง ๆ เอาใจใส่ดูแลความต้องการของผู้ใช้น้ำอย่างใกล้ชิด รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ค่าไฟฟ้า สารเคมี น้ำสูญเสีย ค่าน้ำดิบ และบุคลากร

## ❖ สถาปัตยกรรมองค์กร

สถาปัตยกรรมองค์กรเป็นกรอบแนวทาง (Framework) และขั้นตอนวิธี (Method) ที่ใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบพิมพ์เขียว (Blueprints) ที่เป็นอนาคตขององค์กร รวมทั้งเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดทำแผนการพัฒนา (Transition Plan) เพื่อขับเคลื่อน “วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์” ขององค์กรให้กลายเป็น “ผลลัพธ์ที่เป็นจริง”

กระบวนการต่าง ๆ ของ กปภ. ประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการทางธุรกิจหลัก (Core Business Process) กระบวนการสนับสนุน (BackOffice/Supported Process) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และการบริการลูกค้า ทั้งนี้ ในส่วนกระบวนการทางธุรกิจหลักนั้น ประกอบด้วย 6 กระบวนการย่อย ได้แก่ การจัดหาน้ำดิบ การผลิตน้ำประปา การจ่ายน้ำประปา การควบคุมคุณภาพน้ำ การวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ และการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย

ภาพที่ 9 สถาปัตยกรรมองค์กร ด้านพันธกิจของ กปภ.

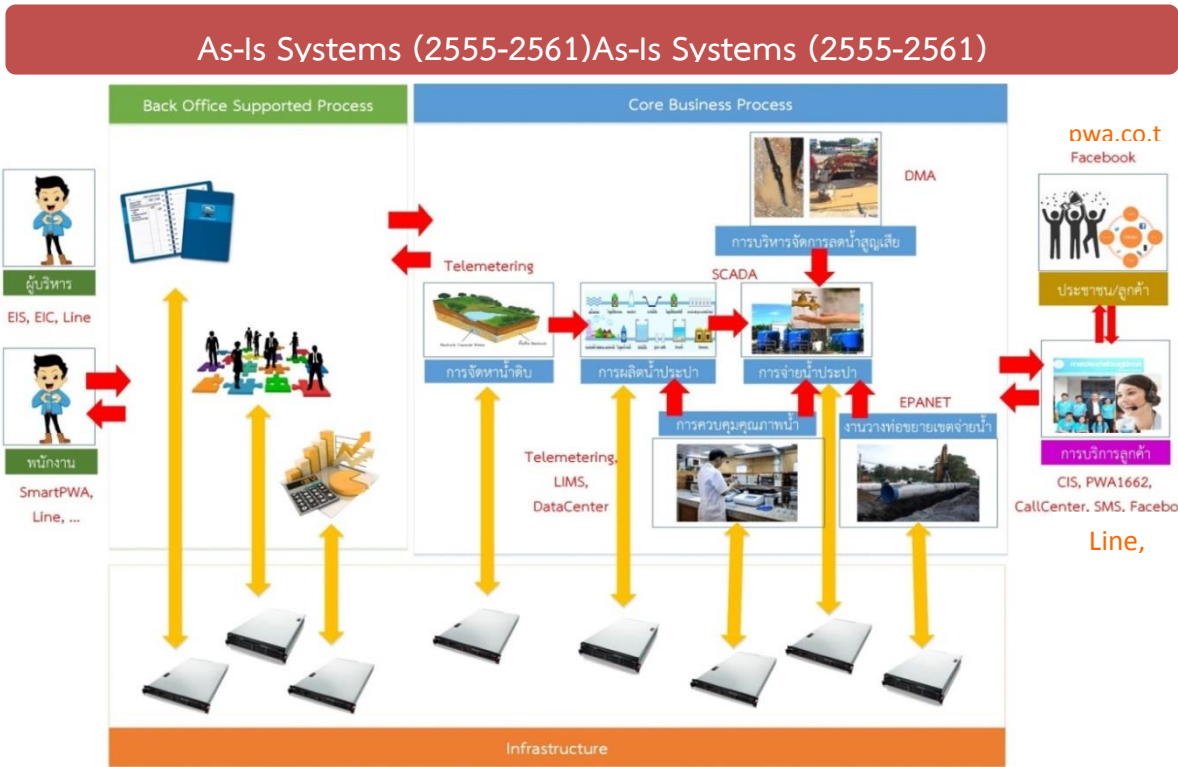


กระบวนการต่างๆ ของ กปภ. ในแต่ละกระบวนการ พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ รวมถึงฮาร์ดแวร์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งเชื่อมต่อเข้าด้วยกันผ่านโครงข่ายประเภทต่าง ๆ สถาปัตยกรรมองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กปภ. มีการจัดแบ่งออกตามกายภาพเป็นสำนักงานใหญ่ (HQ) สำนักงานเขต และสาขา โดยทั้งหมดเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่ผ่านทางเครือข่าย VPN (Virtual Private Network) และมีการเชื่อมต่อกับผู้ใช้น้ำ คู่ค้าและหน่วยงานภายนอกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กรอบแนวคิดการพัฒนาระบบสถาปัตยกรรมองค์กร ของ กปภ.

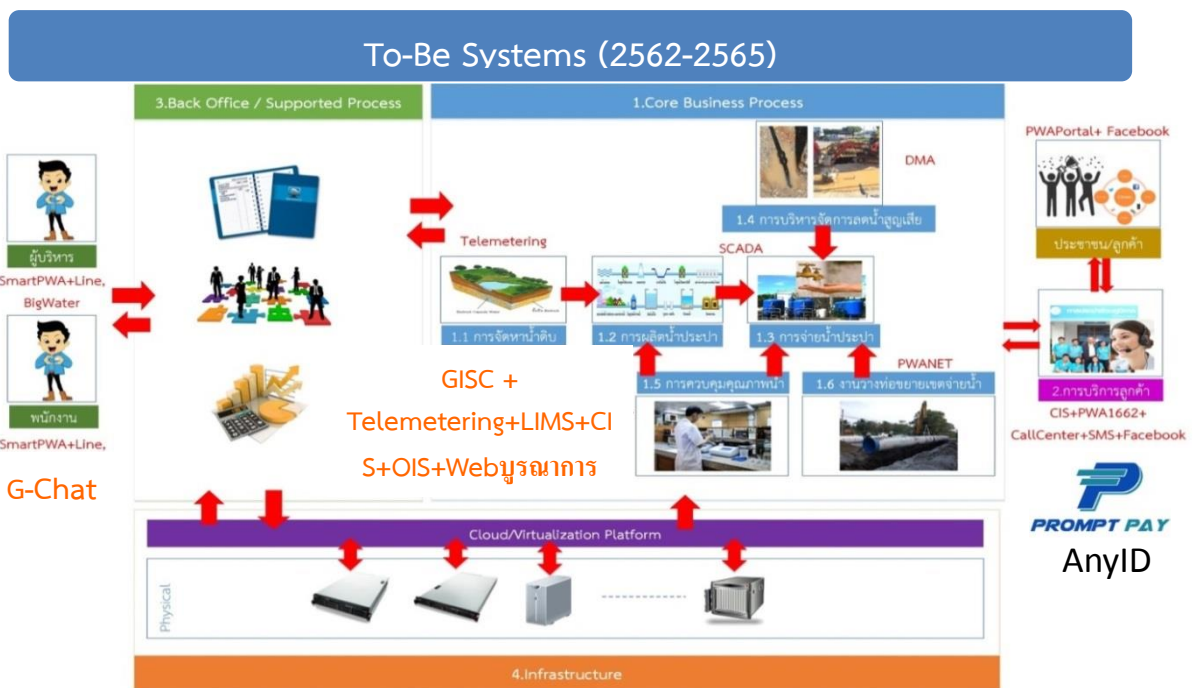
จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมด้านการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร โดยในปีงบประมาณ 2563-2565 ได้ทำการศึกษาตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กปภ.ปี 2562-2565 จัดทำตามกรอบข้อมูลปัจจุบัน (As is Architecture) ไปสู่กรอบข้อมูลอนาคต (To be Architecture) ในปี 2562-2565 แสดงดังภาพที่ 10

ภาพที่ 10 กรอบข้อมูลปัจจุบันไปสู่กรอบข้อมูลอนาคต ของ กปภ.



ผลของการออกแบบเพื่อให้เกิดความพร้อม ตอบสนองการใช้งานและทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว รองรับบริการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกได้ สามารถแสดงออกมาเป็นสถานะอนาคตของสถาปัตยกรรมองค์กร กปภ. (Future State View of PWA Enterprise Architecture) ดังภาพที่ 11

ภาพที่ 11 สถานะอนาคตสถาปัตยกรรมองค์กรของ กปภ.





## 2.2 สรุปยุทธศาสตร์ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565

กปภ.ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ตามหลัก Balanced Scorecard (BSC) ได้แก่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ถือเป็นฐานในการพัฒนาองค์กร โดยใช้ความสามารถของบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการดำเนินงาน ของ กปภ.



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ

ตอบสนองต่อพันธกิจของ กปภ. ทั้งในส่วนของระบบการให้น้ำดิบ ผลิตจ่าย ควบคุมคุณภาพน้ำ บริหารจัดการน้ำสูญเสียในระบบจ่ายของ กปภ. อีกทั้งในส่วนของการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน



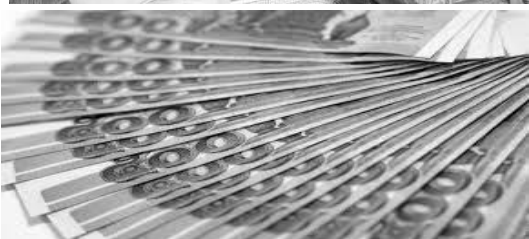
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า

เน้นกลุ่มผู้ใช้น้ำของ กปภ. ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พร้อมทั้งรักษาสิ่งแวดล้อม และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ของ กปภ.



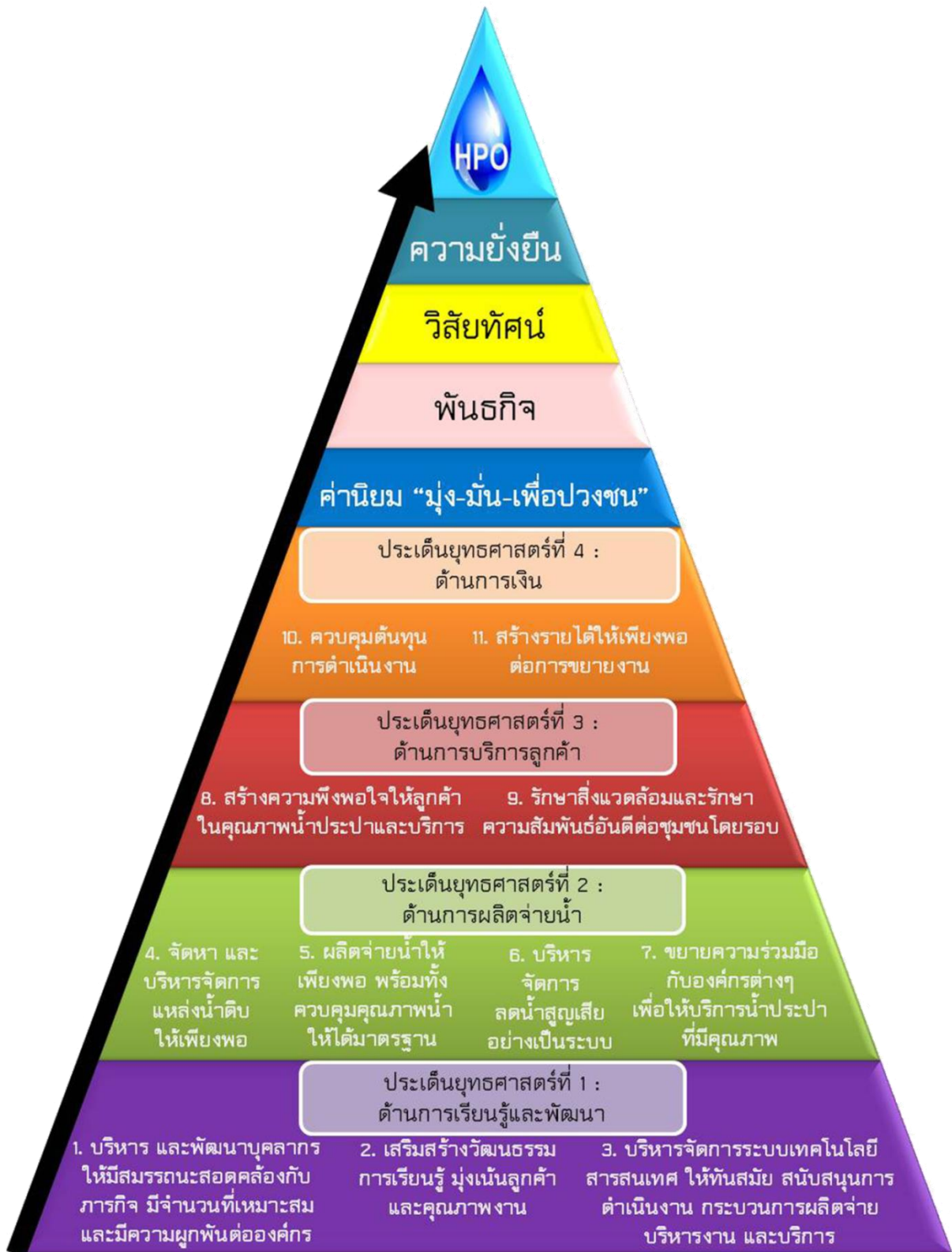
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเงิน

มีการควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน และสร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน ของ กปภ.



ประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 4 จะมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันและผลักดัน ตามค่านิยมพันธกิจ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ ความยั่งยืนของ กปภ. และการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

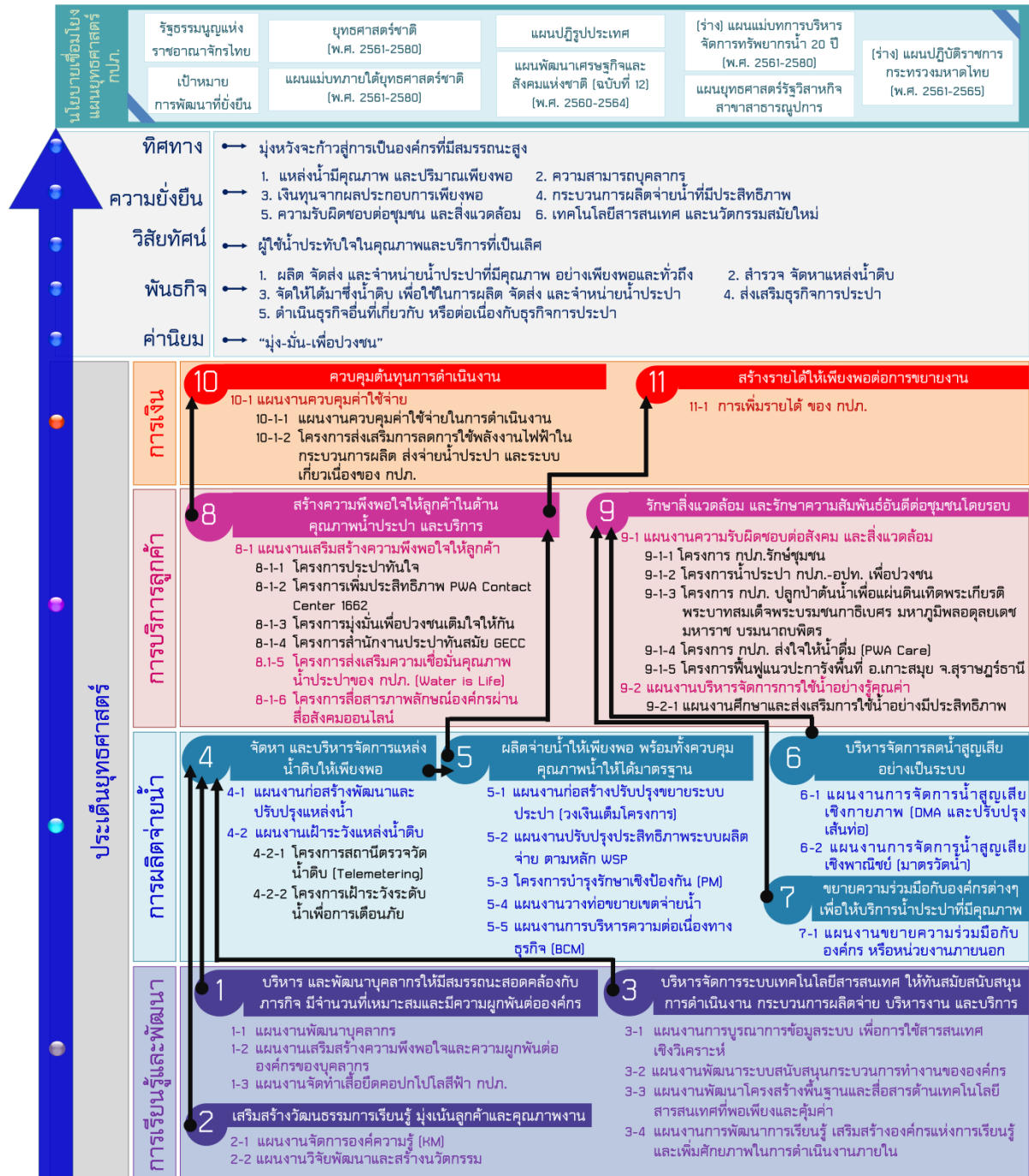
ประเด็นยุทธศาสตร์จะสนับสนุนทิศทางองค์กร ของ กปภ. เพื่อเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยภายใต้ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ มีการกำหนด 11 ยุทธศาสตร์มารองรับ ในการดำเนินงานหลัก เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กปภ. (แสดงดังภาพที่ 12 และ ตารางที่ 7)



## 2.2.1 แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)

แผนภาพที่แสดงรูปแบบของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างผลลัพธ์ที่องค์กรปรารถนาเชื่อมโยงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ และเป้าหมายต่างๆ ขององค์กร แสดงดังภาพที่ 13

ภาพที่ 13 แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)



## 2.2.2 เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์

ความสำเร็จของการดำเนินงานในขั้นตอนสุดท้ายของแต่ละยุทธศาสตร์เมื่อสิ้นสุดแผน (ปี 2565)

ภาพที่ 14 เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์

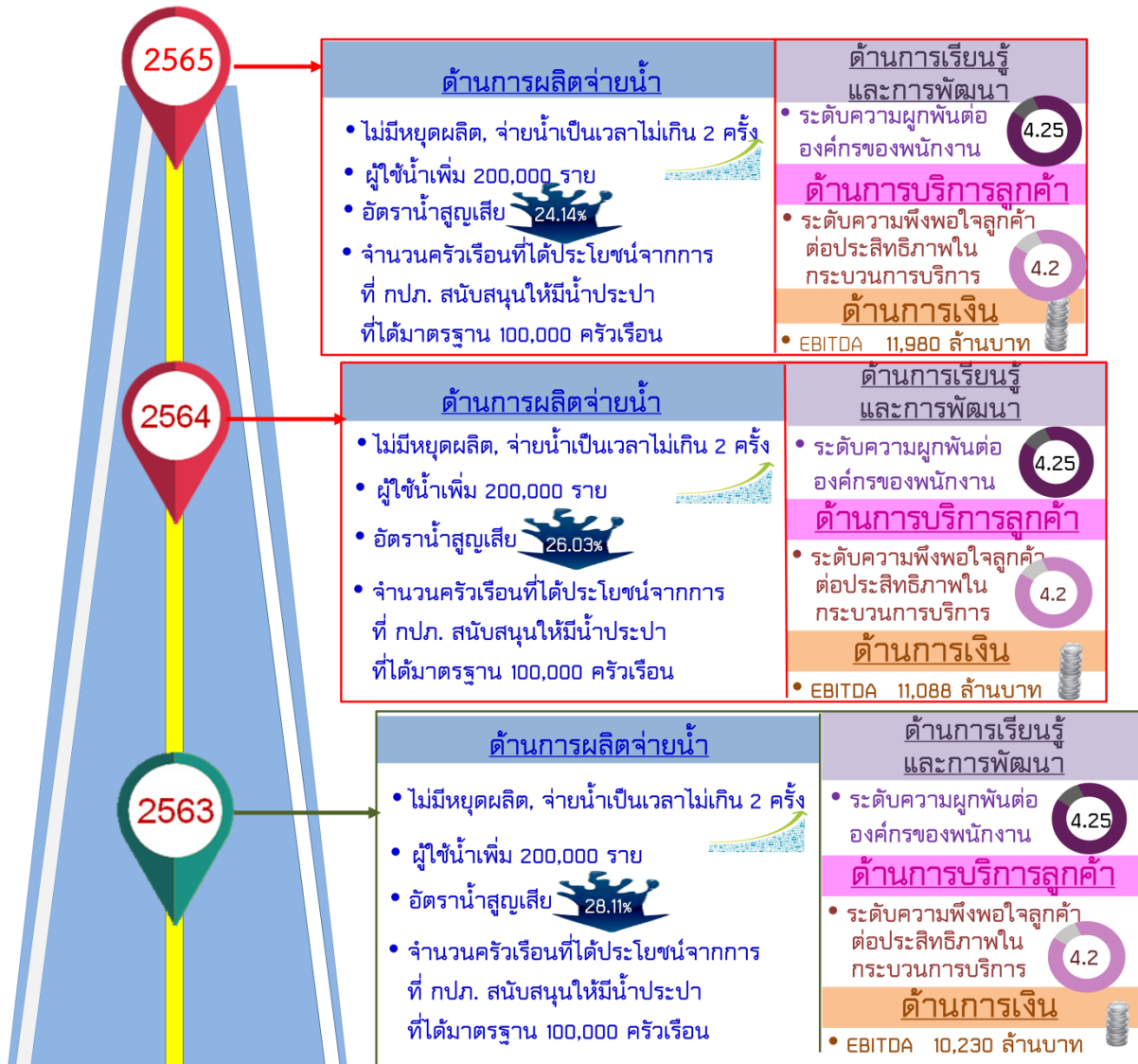
ยุทธศาสตร์		เป้าประสงค์
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1. บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสมและสร้างความผูกพันต่อองค์กร	1.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 4.25 คะแนน 1.2 อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงาน 500 ราย/คน
	2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน	2.1 จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้าหรือคุณภาพงาน 6 องค์ความรู้ (ค่าสะสม 3 ปี) 2.2 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน 6 นวัตกรรม (ค่าสะสม 3 ปี)
	3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงานกระบวนการผลิตจ่าย บริหารงานและบริการ	3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ สามารถบูรณาการได้ครบถ้วนตามแผน
ด้านการผลิตจ่ายน้ำ	4. จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	4.1 ไม่มี กปน.สาขา ที่หยุดผลิต ,จ่ายน้ำเป็นเวลาไม่เกิน 2 ครั้ง เนื่องจากปัญหาขาดแคลนน้ำดิบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพน้ำ
	5. ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	5.1 จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่ม 6 แสนราย (ค่าสะสม 3 ปี) 5.2 ทุก กปน.สาขา มีแรงดันน้ำเฉลี่ย $\geq 5$ เมตร 5.3 ทุก กปน.สาขา คุณภาพน้ำประปาที่ผ่านเกณฑ์ทางกายภาพ/เคมี/แบคทีเรีย 100% 5.4 จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำ < 17 ครั้ง/หน่วยบริการ/ปี 5.5 ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่มขึ้น 150 ล้าน ลบ.ม. (ค่าสะสม 3 ปี)
	6. บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ	6.1 อัตราน้ำสูญเสีย กปน. เฉลี่ย ลดลงเหลือ 24.14% ในปี 2565
	7. ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	7.1 จำนวนครัวเรือนที่ได้ประโยชน์จากการที่ กปน. สนับสนุนให้มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน 300,000 ครัวเรือน (ค่าสะสม 3 ปี)
	8. สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปาและบริการ	8.1 ระดับความพึงพอใจลูกค้าต่อประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ ในระดับเกณฑ์วัด 4.2 คะแนน
	9. รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ	9.1 โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) ในระดับเกณฑ์วัด 5.0 คะแนน 9.2 ระดับทัศนคติด้านความเชื่อมั่นต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม ระดับ 4.2
	10. ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน	10.1 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยน้ำจำหน่าย ไม่เกิน 19 บาท/ลบ.ม.
ด้านการเงิน	11. สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน	11.1 รายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 ต่อปี 11.2 กำไรจากการดำเนินงาน (EBITDA) 11,980 ล้านบาท

หมายเหตุ : ปรับปรุงระหว่างปีตามความเหมาะสม

## 2.2.3 ผลลัพธ์ที่สำคัญในปี 2565

กปภ.มุ่งหวังผลลัพธ์ที่สำคัญ เมื่อสิ้นสุดยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) ในปี 2565 สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยในการจัดทำยุทธศาสตร์ มีผลลัพธ์ที่สำคัญ ดังภาพที่ 15

ภาพที่ 15 ผลลัพธ์ที่สำคัญ



## 2.2.4 ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565

เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ มีการกำหนดตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

1. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) คือค่าที่วัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเพื่อแสดงผลสำเร็จของการวัดตามเป้าประสงค์โดยจัดเป็น Lag Indicators ตัวชี้วัดที่เป็นผลการดำเนินงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานขององค์กร

2. ตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Key Risk Indicator: KRI) คือค่าที่ใช้วัดกิจกรรมที่อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักโดยจัดเป็น Lead Indicators ตัวชี้วัดถึงเงื่อนไขหรือปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (แสดงดังภาพที่ 16 และตารางที่ 7)

ภาพที่ 16 สรุปตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ.2563-2565

ประเด็นยุทธศาสตร์	การเงิน	<b>10</b> ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน KPI 10.1 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยน้ำจำหน่าย KRI 10.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อรายได้	<b>11</b> สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน KPI 11.1 ร้อยละรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นต่อปี KPI 11.2 กำไรจากการดำเนินงาน (EBITDA) KRI 11.1 จำนวนผู้ใช้น้ำประเภท 2,3 ที่เพิ่มขึ้น KRI 11.2 ร้อยละความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน
	การบริการลูกค้า	<b>8</b> สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปา และบริการ KPI 8.1 ระดับความพึงพอใจลูกค้าต่อประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ KRI 8.1 การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน (Service Level Agreement: SLA) KRI 8.2 จำนวน กปภ.สาขาที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life (สะสมต่อเนื่องทุกปี)	<b>9</b> รักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์ต่อชุมชนโดยรอบ KPI 9.1 โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) KPI 9.2 ระดับทัศนคติด้านความเชื่อมั่นต่อ บทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทย การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม KRI 9.1 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้น้ำ/ประชาชนที่มีต่อโครงการ CSR ของ กปภ.
	การผลิตจำหน่าย	<b>4</b> จัดหา และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ KPI 4.1 จำนวน กปภ.สาขา ที่หยุดผลิต หรือจ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากปัญหาขาดแคลนน้ำดิบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพน้ำ KRI 4.1 ความสำเร็จของโครงการตามแผนพัฒนาแหล่งน้ำ ที่ดำเนินการตามแผนที่ได้รับงบประมาณ	<b>5</b> ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน KPI 5.1 ผู้ใช้น้ำเพิ่ม KPI 5.2 จำนวน กปภ.สาขา ที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 5 เมตร KPI 5.3 คุณภาพน้ำประปาที่ผ่านเกณฑ์ทาง กายภาพ/เคมี/แบคทีเรีย KPI 5.4 จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำ KPI 5.5 ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม KRI 5.1 จำนวนระบบประปาเมืองที่ได้รับการพัฒนา KRI 5.2 ความสำเร็จของโครงการปรับปรุงขยายที่ดำเนินการตามแผนที่ได้รับงบประมาณ KRI 5.3 จำนวน กปภ. สาขา ที่ดำเนินการตาม WSP Master Plan
	การเรียนรู้และพัฒนา	<b>6</b> บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ KPI 6.1 อัตราน้ำสูญเสีย กปภ. KRI 6.1 ความสำเร็จของโครงการลดน้ำสูญเสียของ กปภ. 22 สาขา	<b>7</b> ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ KPI 7.1 จำนวนครัวเรือนที่ได้ประโยชน์ จากการที่ กปภ. สนับสนุนให้มีน้ำประปา ที่ได้มาตรฐาน KRI 7.1 จำนวนความร่วมมือที่ กปภ. สนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน
การเรียนรู้และพัฒนา	<b>1</b> บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสมและมีความผูกพันต่อองค์กร KPI 1.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน KPI 1.2 อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงาน 1 คน KRI 1.1 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์ตามแผนพัฒนาบุคลากร	<b>2</b> เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน KPI 2.1 จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน KPI 2.2 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน KRI 2.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ KRI 2.2 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม	
การเรียนรู้และพัฒนา	<b>3</b> บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ KPI 3.1 จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ สามารถบูรณาการได้ครบถ้วนตามแผน (สะสมต่อเนื่องทุกปี) KRI 3.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน/นอกแผนงานของโครงการ IT ในแต่ละปี		

ตารางที่ 7 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) และตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Key Risk Indicator: KRI) ปี 2563-2565

ประเด็นยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด KPI : ความถี่การวัดรายปี ตัวชี้วัด KRI : ความถี่การวัดรายไตรมาส	หน่วยวัด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		คู่เทียบ (กปน.) ปี 2561	ผลการดำเนินงาน				
				รับผิดชอบ	รวบรวม/วิเคราะห์		ปี 2561	ค่าคาดการณ์			
								ปี 2561	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1 บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจมีจำนวนที่เหมาะสมและมีความผูกพันต่อองค์กร	KPI 1.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	คะแนน	ทุกหน่วยงาน	ฝบท./ฝปอ.		4.20	4.25	4.25	4.25	
		KPI 1.2 อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงาน 1 คน	ราย/คน	ทุกหน่วยงาน	ฝปอ.	443	493	495	500	500	
		KRI 1.1 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์ตามแผนพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ	สวก.	สวก.		99.98	90	90	90	
	2 เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน	KPI 2.1 จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน	ส่วนเพิ่มจำนวนองค์ความรู้	ทุกหน่วยงาน	สวก.		2	2	2	2	
		KPI 2.2 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน	ส่วนเพิ่มจำนวนนวัตกรรม	ทุกหน่วยงาน	สวก.		2	2	2	2	
		KRI 2.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	ร้อยละ	ทุกหน่วยงาน	สวก.		100	80	80	80	
	3 บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุน การดำเนินงานกระบวนการผลิต จ่ายบริหารงาน และบริการ	KPI 3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ สามารถบูรณาการได้ครบถ้วนตามแผน (สะสมต่อเนื่องทุกปี)	ระบบ	สทส./สทภ.	สทส./สทภ.		7	11	13	14	
		KRI 3.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน/นอกแผนงานของโครงการ IT ในแต่ละปี	ร้อยละ	สทส./สทภ.	สทส./สทภ.		17%	80	80	80	
	ด้านการผลิตจำหน่าย	4 จัดหา และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	KPI 4.1 จำนวน กปภ.สาขา ที่หยุดผลิต หรือ จ่ายน้ำเป็นเวลา เนื่องจากปัญหาขาดแคลนน้ำดิบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพน้ำ	กปภ.สาขา (หยุดผลิต/จ่ายเป็นเวลา)	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	ฝทน./ฝผค./ฝยอ.		0/2	1/10	0/2	0/2
KRI 4.1 ความสำเร็จของโครงการตามแผนพัฒนาแหล่งน้ำที่ดำเนินการตามแผนที่ได้รับงบประมาณ			ร้อยละ	ฝคส./กปภ.เขต 1-10	ฝผค./ฝวจ.		ไม่ได้รับงบประมาณ	80	80	80	
5 ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำ ให้ได้มาตรฐาน		KPI 5.1 ผู้ใช้น้ำเพิ่ม	ราย	กปภ.เขต 1-10	กปภ.เขต 1-10		200,485	200,000	200,000	200,000	
		KPI 5.2 จำนวน กปภ.สาขา ที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 5 เมตร	กปภ.สาขา	กปภ.เขต 1-10	ฝปอ.		234	234	234	234	
		KPI 5.3 คุณภาพน้ำประปาที่ผ่านเกณฑ์ทาง กายภาพ/เคมี/แบคทีเรีย	ร้อยละ (สาขา)	รปภ. 1-5	ฝทน.	99.91	100	100	100	100	
		KPI 5.4 จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำ	ครั้ง/หน่วยบริการ/ปี	กปภ.เขต 1-10	ฝปอ.		21	17	17	17	
		KPI 5.5 ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม	ส่วนเพิ่มล้านลบ.ม./ปี	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	ฝยอ./กปภ.เขต	9	28	50	50	50	
		KRI 5.1 จำนวนระบบประปาเมืองที่ได้รับการพัฒนา	โครงการ	ฝทน.	ฝผค.		11	9	12	12	
6 บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ		KPI 6.1 อัตราน้ำสูญเสีย กปภ.	ร้อยละ	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	29.83	30.06	28.11	26.03	24.14	
		KRI 6.1 ความสำเร็จของโครงการลดน้ำสูญเสียของ กปภ. 22 สาขา	ร้อยละ	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	ฝปอ.		34.56%	31.60	28.34	26.02	
7 ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	KPI 7.1 จำนวนครัวเรือนที่ได้ประโยชน์จากการที่ กปภ. สนับสนุนให้มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน	ครัวเรือน	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	กปภ.เขต 1-10/ฝปอ.		527,216	100,000	100,000	100,000		
	KRI 7.1 จำนวนความร่วมมือที่ กปภ. สนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน	ครั้ง	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	กปภ.เขต 1-10/ฝยอ.		2,858	200	200	200		
ด้านการบริการลูกค้า	8 สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปา และบริการ	KPI 8.1 ระดับความพึงพอใจลูกค้าต่อประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ กปภ.	ระดับเกณฑ์คะแนนตามข้อตกลง สคร.	ทุกหน่วยงาน	ฝปอ./กปภ.เขต 1-10	4.52	4.05	4.20	4.20	4.20	
		KRI 8.1 การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน (Service Level Agreement : SLA)	ร้อยละ	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	กคณ./สสส.		82.81	86	87	88	
		KRI 8.2 จำนวน กปภ.สาขาที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life (สะสมต่อเนื่องทุกปี)	กปภ.สาขา	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	ฝปอ./กปภ.เขต 1-10		-	180	234	234	
	9 รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษา ความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ	KPI 9.1 โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)	ระดับเกณฑ์คะแนนตามข้อตกลง สคร.	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	สวก. (กวจ.)	5	5	5	5	5	
		KPI 9.2 ระดับทัศนคติด้านความเชื่อมั่นต่อ บทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม	คะแนน	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	ฝปอ.		4.23	4.20	4.20	4.20	
		KRI 9.1 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้น้ำ/ประชาชนที่มีต่อ โครงการ CSR ของ กปภ.	คะแนน	กปภ.เขต 1-10/กปภ.สาขา	สสส.		4.29	4.20	4.20	4.20	
ด้านการเงิน	10 ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน	KPI 10.1 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยน้ำจำหน่าย	บาท/ลบ.ม.	ทุกหน่วยงาน	ทุกหน่วยงาน		19.47	19	19	19	
		KRI 10.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อรายได้	สัดส่วน	ทุกหน่วยงาน	ทุกหน่วยงาน		13.44	15.77	16.37	17.21	
	11 สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน	KPI 11.1 ร้อยละรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นต่อปี	ร้อยละ	ทุกหน่วยงาน	ฝงบ.		2.71	4	4	4	
		KPI 11.2 กำไรจากการดำเนินงาน (EBITDA)	ล้านบาท	ทุกหน่วยงาน	ฝวจ.	12,887	9,890	10,230	11,088	11,980	
		KRI 11.1 จำนวนผู้ใช้น้ำประเภท 2.3 ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	รปภ.1-5	กคณ.		0.94	1	1	1	
KRI 11.2 ร้อยละความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน	ร้อยละ	ทุกหน่วยงาน	ฝวจ./ฝผอ.	99.60	76.14	100	100	100			

ตารางที่ 8 แผนปฏิบัติการที่สำคัญ ปี 2563-2565

ประเด็นยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์	ลำดับ	แผนปฏิบัติการที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)					
					ปี 2563		ปี 2564		ปี 2565	
					ลงทุน	ทำการ	ลงทุน	ทำการ	ลงทุน	ทำการ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ด้านการปรับปรุงและพัฒนา	1. บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสม และมีความผูกพันต่อองค์กร	1	1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร	สวท.	0	60	0	100	0	100
		2	1-2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร	ฝบท.	0	2	0	2	0	2
		3	1-3 แผนงานจัดทำสื่อยึดคอกปกปโปลสิฟ้า กปก.	ฝบท.	0	6.27	0	0	0	0
	2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน	4	2-1 แผนงานจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)	สวท.	0	2	0	2	0	2
		5	2-2 แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม	สวท.	0	9	0	9	0	9
	3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต จ่าย บริหารงาน และบริการ	6	3-1 แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์	สทส./สทท.	52	0	84	0	30	0
		7	3-2 แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร	สทส./สทท.	60	2.50	40	2	5.50	8.60
		8	3-3 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า	สทส.	123	2.20	120	5	172.50	5
		9	3-4 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน	สทส./สทท.	0	5	0	5	0	5
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ด้านการผลิตจ่ายน้ำ	4. จัดหา และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	10	4-1 แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ	ฝบท./เขต	932.50	0	899	55	1,125.50	0
		11	4-2 แผนงานฝัาระวังแหล่งน้ำดิบ							
			4-2-1 โครงการสถานีตรวจวัดน้ำดิบ (Telemetry)	ฝบท./เขต	0	2.10	0	10	0	10
	4-2-2 โครงการฝัาระวังระดับน้ำเพื่อการเตือนภัย	ฝบท./สทส./เขต	0	20	0	10	0	6.6		
	5. ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอพร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	12	5-1 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา (วงเงินเต็มโครงการ)	ฝผค./เขต	4,081.40	0	12,365.20	0	11,488.40	0
		13	5-2 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลัก WSP	สวท./เขต/สาขา	250	222.70	700	200	700	200
		14	5-3 โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM)	เขต/สาขา	250	78.20	400	100	400	100
		15	5-4 แผนงานวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ	ฝผค./เขต	4,696.60	0	4,800	0	4,800	0
		16	5-5 แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)	ทุกหน่วยงาน	0	0.40	0	0.30	0	0.30
6. บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ	17	6-1 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)	เขต/สาขา	3,483.90	823	3,071.90	1,042.40	4,768.60	1,088.90	
	18	6-2 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)	เขต/สาขา	153.10	0	194.20	34.80	203.90	34.80	
7. ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	19	7-1 แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก	เขต/สาขา	0	0	0	20	0	20	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : ด้านการบริการลูกค้า	8. สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปาและบริการ	20	8-1 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า							
			8-1-1 โครงการประปาทันใจ	สสส./เขต/สาขา	0	0.30	0	0	0	0.30
			8-1-2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662	สสส./เขต/สาขา	0	12	0	12	0	12
			8-1-3 โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน	สสส./เขต/สาขา	0	2.34	0	5	0	5
			8-1-4 โครงการสำนักงานประปาทันสมัย (GECC)	สสส./เขต/สาขา	5	10	5	20	5	20
			8-1-5 โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปก (Water is Life)	สสส./เขต/สาขา	0	4	0	4	0	4
	8-1-6 โครงการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรผ่านสื่อสังคมออนไลน์	สสส.	-	-	0	0.10	0	0.10		
	9. รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ	21	9-1 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม							
			9-1-1 โครงการ กปก. รักษาชุมชน	สสส./เขต/สาขา	0	9	0	15	0	15
			9-1-2 โครงการน้ำประปา กปก.-อปท. เพื่อปวงชน	สสส./เขต/สาขา	0	1	0	1	0	1
			9-1-3 โครงการ กปก. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	สสส./เขต/สาขา	0	2	0	2	0	2
9-1-4 โครงการ กปก. ส่งใจให้น้ำดื่ม (PWA Care)			สสส./เขต/สาขา	0	5.50	0	5.50	0	5.50	
9-1-5 โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	สปก.5	0	2	0	2	0	2			
9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	22	9-2-1 แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	สวท./กปก.ข.1-10	0	2	0	2	0	2	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : ด้านการเงิน	10. ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน	23	10-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย							
			10-1-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ทุกหน่วยงาน	0	0	0	0	0	0
	10-1-2 โครงการส่งเสริมการตลาดการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการผลิต ส่งจ่ายน้ำประปา และระบบเกี่ยวเนื่องของ กปก.	รพว.	0	0	0	0	0	0		
11. สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน	24	11-1 การเพิ่มรายได้ ของ กปก.	รปก.1-5	0	0	0	0	0	0	
<b>รวม (ล้านบาท)</b>					<b>14,087.50</b>	<b>1,285.51</b>	<b>22,679.30</b>	<b>1,666.10</b>	<b>23,699.40</b>	<b>1,661.10</b>



## 2.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

### ด้านการเรียนรู้และพัฒนา



ยุทธศาสตร์ที่ 1

บริหาร และพัฒนาบุคลากร  
ให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับ  
ภารกิจมีจำนวนที่เหมาะสม  
และมีความผูกพันต่อองค์กร



ยุทธศาสตร์ที่ 2

เสริมสร้างวัฒนธรรม  
การเรียนรู้มุ่งเน้นลูกค้า  
และคุณภาพงาน



ยุทธศาสตร์ที่ 3

บริหารจัดการระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ให้ทันสมัย สนับสนุน  
การดำเนินงาน  
กระบวนการผลิต จ่าย  
บริหารงาน และบริการ

### 2.3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 : บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจที่มีจำนวนที่เหมาะสม และมีความผูกพันต่อองค์กร

กปภ. ได้กำหนดเป้าหมายการบริหาร และพัฒนาบุคลากรโดยกระตุ้นให้บุคลากรเดิม และบุคลากรใหม่ ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ ในจำนวนที่เหมาะสม คือ

- แผนงานที่ 1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร

เพื่อให้บุคลากรของ กปภ. ได้รับการพัฒนา ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพิ่มสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร กปภ. จึงมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนนโยบาย และการดำเนินงานของ กปภ. การพัฒนาสมรรถนะความสามารถรายบุคคล (IDP) และด้านต่างๆ สนับสนุนโครงการประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ดูงาน หน่วยงานภายนอก และทุนการศึกษา



- แผนงานที่ 1-2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานให้มีข้อมูลในการติดตามผลลัพธ์ของการบริหาร และพัฒนาบุคลากร สำหรับทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร และพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พร้อมทั้งจัดทำแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร



### 2.3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน

เพื่อสนับสนุนให้ กปภ. เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้แข็งแกร่งการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างทั่วถึง ทั้งในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น กปภ. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อส่งเสริมให้มีการอบรม สัมมนา หรือ จัดกิจกรรมที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกรักและเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ดังนี้

- แผนงานที่ 2-1 แผนงานจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

เพื่อให้ กปภ. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีการส่งเสริม หรือ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้กลางที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ทุกหน่วยงาน ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านคณะกรรมการ KM & LO และ คณะทำงาน KM & LO ระดับหน่วยงาน โดยกองบริหารองค์ความรู้ สวก. เป็นผู้ประสานงานหลัก ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ปี 2560 รวมถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับจากผลการประเมินองค์กรตามระบบ SEPA โดยมีการประเมินผล ทบทวน และปรับปรุงเป็นระยะตามไตรมาสมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานระดับปฏิบัติการและบุคลากรดำเนินงานเข้ากับโครงการ/กิจกรรมอื่นๆ ของ กปภ.

- แผนงานที่ 2-2 แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และนำมาใช้งาน จนเกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำได้รับบริการน้ำประปาที่ดีขึ้น กปภ. จึงมีการจัดทำแผนการวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรมระยะยาว และมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการศึกษานวัตกรรมใหม่เพื่อให้มีการสร้างผลงานนวัตกรรมที่นำมาใช้ในองค์กร

### 2.3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 : บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ

เพื่อมุ่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สามารถบูรณาการระบบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานได้ครอบคลุม ทั้งกระบวนการผลิตจ่าย บริหารงานและบริการ ให้มีประสิทธิภาพ คือ

- แผนงานที่ 3-1 แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูล ที่สามารถเข้าถึง แลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงกันได้ระหว่างหน่วยงาน ภายในและภายนอก รวมทั้งใช้เทคโนโลยีบูรณาการข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศเชิงวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูล ในการตัดสินใจบริหารงานขององค์กร และการให้บริการประชาชน โดยมีแนวทางการดำเนินงานพัฒนาระบบงานเพื่อบูรณาการฐานข้อมูล ด้านผลิต-จ่ายน้ำ ด้านบริการลูกค้า ด้านการเรียนรู้ และ ด้านการดำเนินงานภายใน เพื่อการใช้สารสนเทศในเชิงวิเคราะห์สำหรับการให้บริการ และการแจ้งเตือนต่าง ๆ ล่วงหน้า



- แผนงานที่ 3-2 แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร

พัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน จัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน และถูกต้องตามกฎหมายสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านต่างๆ ขององค์กร โดยผสมผสานนโยบาย กระบวนการและกลยุทธ์ที่ถูกนำมาปฏิบัติโดยองค์กร ให้มีเครื่องมือที่เป็นระบบงานสารสนเทศหรือ ภูมิสารสนเทศที่รองรับการจัดเก็บ สืบค้น และประมวลผลข้อมูล ให้ได้มาซึ่งข้อมูล สารสนเทศ สำหรับการให้บริการ และใช้บริหารงานด้านลูกค้า ด้านการผลิต-จ่ายน้ำ รวมถึงการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานที่คล่องตัวขึ้นโดยมีแนวทางการดำเนินงานสร้างระบบบริหารการให้บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้าแบบครบวงจร เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการทั้งลูกค้ารายเก่า ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเพิ่มช่องทางให้เกิดลูกค้ารายใหม่ได้ พร้อมทั้งพัฒนาระบบสนับสนุน การวางแผนออกแบบ ควบคุม ด้านคุณภาพน้ำประปาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด พัฒนาระบบสนับสนุน การผลิต-จ่ายน้ำ ให้มีปริมาณน้ำประปาที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ เพิ่มประสิทธิภาพระบบ GIS รองรับบริการให้บริการ ทั้งภายในและภายนอก เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้สนับสนุนการตรวจสอบ เพิ่มความคล่องตัวลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน

- แผนงานที่ 3-3 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า

เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้เพียงพอและคุ้มค่า พร้อมมีโครงข่ายเชื่อมโยงทั่วทั้งองค์กรจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงาน พร้อมทั้งบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อรองรับระบบงานที่เพิ่มมากขึ้นสร้างโครงข่ายอัจฉริยะที่มีความเร็วตามความต้องการและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาโดยให้ความปลอดภัยสูงสุด



- แผนงานที่ 3-4 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู้ เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน

พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถนำมาพัฒนางาน และเกิดการทำงานร่วมกันโดยแนวทางการดำเนินงานในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร และพัฒนาระบบรองรับการสืบค้นองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้งานในงานขององค์กร จัดอบรมและเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้ และนำมาประยุกต์ใช้งานกับการปฏิบัติงานภายในองค์กร พร้อมทั้งจัดทำระบบที่เป็นต้นแบบเพื่อใช้ในการศึกษาต่อยอดและนำไปใช้งานต่อไป



## 2.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

### ด้านการผลิตจ่ายน้ำ



#### ยุทธศาสตร์ที่ 4

จัดหา และบริหารจัดการ  
แหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ



#### ยุทธศาสตร์ที่ 5

ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอพร้อมทั้ง  
ควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน



#### ยุทธศาสตร์ที่ 6

บริหารจัดการลบน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ



#### ยุทธศาสตร์ที่ 7

ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อ  
ให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ

## 2.4.1 ยุทธศาสตร์ที่ 4 : จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ

จากแนวโน้มปัญหาสถานการณ์ขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ กปภ. ได้เตรียมแผนบริหารจัดการจัดหาแหล่งน้ำให้เพียงพอสำหรับการผลิตน้ำประปา โดยมีเป้าหมายให้บริการแก่ประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งในพื้นที่ กปภ. รับผิดชอบ และพื้นที่ อปท. ที่ประสงค์จะให้ กปภ. สนับสนุน จึงมีความจำเป็นต้องมีแหล่งน้ำที่ยั่งยืน และเพียงพอต่อการให้บริการ คือ

### ● แผนงานที่ 4-1 แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ

จากผลการศึกษาแผนแม่บทพัฒนาแหล่งน้ำทั้ง 25 ลุ่มน้ำ ที่ กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษาดำเนินการ และได้กำหนดแนวทางการพัฒนาแหล่งน้ำทั้งในระยะสั้น และระยะยาว หรือทิศทาง การพัฒนาแหล่งน้ำที่ชัดเจนและเหมาะสมซึ่งนำไปสู่การกำหนดแผนงานโครงการก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำ ของแต่ละสาขา รวมทั้งการพัฒนาแหล่งน้ำในลักษณะการเชื่อมโยงเป็นกลุ่มพื้นที่ (Cluster) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอในการผลิตน้ำประปารองรับความต้องการใช้น้ำของชุมชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างมั่นคง

รวมถึงการแก้ปัญหาสภาวะอากาศมีความแปรปรวนค่อนข้างสูง บางปีฝนตกน้อยและ ฤดูแล้งนานกว่าปกติ ทำให้แหล่งน้ำที่กปภ. ใช้ผลิตน้ำประปามีน้อย ในบางพื้นที่แห้งขอดหรือมีปัญหา น้ำเค็มรุกกล้า จากสถิติพบว่าแต่ละปีมี กปภ. สาขา ที่ได้รับผลกระทบ บางสาขาต้องหยุดผลิตน้ำ หรือ จำหน่ายเป็นเวลา และมีสาขาที่แหล่งน้ำดิบมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลนต้องเฝ้าระวังประกอบกับ การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบมีหลายหน่วยงานที่ใช้น้ำสูงและอยู่นอกเหนือการควบคุมของ กปภ.



### ● แผนงานที่ 4-2 แผนงานเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ

#### 4-3-1) โครงการสถานีตรวจวัดน้ำดิบ (Telemetry)

กปภ. มีแนวทางจัดทำและพัฒนาระบบเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มจะเกิดการเปลี่ยนแปลงกะทันหันเพิ่มเติมจากเดิมซึ่ง กปภ. ได้มีการติดตั้งสถานีตรวจวัดน้ำดิบ ซึ่งทำการตรวจวัดทั้งระดับน้ำและคุณภาพน้ำแบบอัตโนมัติ พร้อมแสดงผลทางเว็บไซต์แบบ Real time ที่มีความเสี่ยงด้านระดับน้ำ หรือคุณภาพน้ำ

#### 4-3-2) โครงการเฝ้าระวังระดับน้ำเพื่อการเตือนภัย

เนื่องจากปัจจุบันสภาวะอากาศมีการแปรปรวนสูง บางปีฝนตกน้อย เกิดปัญหาภัยแล้ง ซึ่งทำให้ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำต่างๆ แม่น้ำสายหลัก และสายรอง มีปริมาณน้ำน้อย ทำให้บางพื้นที่ ขาดแคลนน้ำดิบในการผลิตน้ำประปา ดังนั้น เพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านปริมาณ และการบริหารจัดการน้ำ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมชลประทาน กรมทรัพยากรน้ำ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร (สสนก.) เป็นต้น โดยการจัดทำโครงการเฝ้าระวังและเตือนภัยแหล่งน้ำดิบ เพื่อศึกษารูปแบบเครื่องมือหรือแบบจำลอง อย่างง่ายสำหรับใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ได้ทันต่อเหตุการณ์ อันจะเป็นการป้องกันและแสดงผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำดิบ

## 2.4.2 ยุทธศาสตร์ที่ 5: ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอพร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน

เนื่องจากความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มสูงขึ้นทุกปี กปภ. จึงเร่งขยายการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำ รวมทั้งพัฒนามาตรฐานการผลิตน้ำให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล คือ

- แผนงานที่ 5-1 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา (วงเงินเต็มโครงการ)

เพื่อให้ กปภ. สาขา มีกำลังการผลิต หรือประสิทธิภาพในการผลิตจ่ายน้ำ ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในพื้นที่ จึงมีแนวทางดำเนินงานโดยศึกษาความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ และดำเนินการลงทุนตามนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศโดยเฉพาะพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (จังหวัดชลบุรี ฉะเชิงเทรา และระยอง) และพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษทั้ง 2 ระยะเวลา สำหรับในโครงการการลงทุนในพื้นที่ต่างๆ ต้องเป็นโครงการที่มีความพร้อมในการลงทุน ปรับให้มีระยะเวลาโครงการที่สั้นลง ค่า NPV เป็นบวกที่สูง และได้ผลตอบแทนกลับมาเร็ว รวมทั้งค่า B/C มากกว่า 1 เนื่องจาก กปภ. เริ่มมีการใช้เงินสดในกิจกรรมการลงทุน มากกว่าเงินสดที่ได้รับจากกิจกรรมดำเนินงาน โดยเฉพาะปี 2558-2559 ใช้เงินรายได้ในการลงทุนที่สูงมาก เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาขาดสภาพคล่อง แต่ในขณะเดียวกันโครงการนั้นๆ ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ หรือดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ กล่าวคือไม่เป็นไปตามแผน ปริมาณน้ำจำหน่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่งผลให้รายได้ที่เพิ่มขึ้นไม่สอดคล้องกับเงินลงทุนที่เสียไป ส่งผลกระทบให้เงินสดคงเหลือปลายงวดน้อยลงเรื่อย ๆ นอกจากนี้จะต้องนำไปจ่ายชำระหนี้ที่ครบกำหนด จำนวนเงินสดที่ใช้จ่ายได้จริงมีน้อยมาก

- แผนงานที่ 5-2 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลัก WSP

เพื่อปรับปรุงระบบประปาให้สมบูรณ์ มีความพร้อมและดำเนินการตามแนวทางโครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan: WSP) ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่จะได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนช่วยสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและบริการอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนจัดการคุณภาพและความสม่ำเสมอของน้ำ ตั้งแต่ต้นน้ำ กระบวนการผลิตน้ำไปจนน้ำประปาที่ส่งไปถึงผู้บริโภค โดยเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทุกขั้นตอน

- แผนงานที่ 5-3 โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance : PM)

จัดหา พัฒนาโปรแกรม PM โดยใช้ฐานข้อมูลจาก 12 รายการหลักในปี 2557 และข้อมูลที่ยังไม่ได้ดำเนินการ เครื่องจักรอุปกรณ์ระบบผลิต - จำหน่าย ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบ SAP ของ กปภ. ซึ่งจะช่วยเหลือภัยปัญหาหยุดชะงักการจ่ายน้ำ หรือ สามารถวางแผนการหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้าได้อย่างเป็นระบบ โดยไม่กระทบต่อความรู้สึกของลูกค้า จึงมีแนวทางดำเนินงานขยายและพัฒนาฐานข้อมูล โปรแกรม คู่มือมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ PM เพิ่มเติม ให้ครอบคลุมเครื่องจักร อุปกรณ์ ระบบผลิต-จำหน่าย ที่สำคัญที่ยังเหลือพร้อมทั้งขยายผลการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกันให้ครอบคลุมทุกสาขาและส่วนกลางทั้งในด้านการพัฒนาขีดความสามารถซ่อมบำรุงรักษา เครื่องจักร อุปกรณ์พัฒนาบุคลากรด้านการบำรุงรักษาตรวจสอบ ทดสอบ สอบเทียบ ซ่อมเครื่องมือและอุปกรณ์ปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องจักรระบบผลิตขนาดใหญ่ ที่มีผลด้านการผลิตจ่าย และพลังงานสูง



- แผนงานที่ 5-4 แผนงานวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ

เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานสามารถใช้ในการอุปโภคบริโภคได้อย่างทั่วถึง กปภ. จึงสำรวจความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ และจัดทำแผนวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ ซึ่ง กปภ. มีนโยบายเร่งรัดการขยายบริการหลายรูปแบบ คือ กปภ. ลงทุน โดยใช้เงินอุดหนุนจากรัฐบาล และใช้เงินรายได้วางท่อจ่ายน้ำ โดยขยายจากแนวท่อเดิมที่มีอยู่ เข้าไปในพื้นที่ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ หรือมีน้ำประปาใช้ แต่ยังไม่เพียงพอและทั่วถึงหรือ กปภ. ดำเนินการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำตามคำร้องขอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดย อปท. เป็นผู้จัดหางบประมาณให้

- แผนงานที่ 5-5 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

ในการดำเนินธุรกิจ มีโอกาสที่ธุรกิจจะหยุดชะงักอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถป้องกันและหลีกเลี่ยงได้ และปัจจุบันสถานการณ์ภัยและภาวะฉุกเฉินมีแนวโน้มเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และทวีความรุนแรงขึ้น

กปภ. ได้จัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามข้อกำหนดของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก. 22301-2556 ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ 2558 และตามมาตรฐานฯ ได้กำหนดให้ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อการคงไว้ซึ่งระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสม เพียงพอ หรือเกิดประสิทธิผล

เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ กปภ. จึงกำหนดให้มีการฝึกซ้อม ทดสอบ ทบทวนและปรับปรุงข้อมูลแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ให้เป็นปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นต้น

### 2.4.3 ยุทธศาสตร์ที่ 6: บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ

กปภ. มุ่งเน้นพัฒนาระบบจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนที่เกิดจากน้ำสูญเสียตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ที่ต้องการให้น้ำประปาไหลแรงและสม่ำเสมอ คือ

- แผนงานที่ 6-1 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)

ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ที่มีการแบ่งพื้นที่ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆ ตามปริมาณจำนวนผู้ใช้น้ำ 3,000-5,000 รายต่อโซน โดยในแต่ละ DMA จะมีเส้นทางท่อที่นำน้ำเข้าพื้นที่เพียงเส้นเดียว ซึ่งมีการติดตั้งมาตรวัดน้ำ เพื่อวัดปริมาณน้ำที่ไหลเข้า พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับและควบคุมภาคสนาม ด้วยระบบสัญญาณโทรศัพท์แบบ Real time ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความผิดปกติเกิดขึ้น ทำให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันท่วงทีและทันเวลา หรือบริหารจัดการน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดอัตราปรับปรุงเส้นท่อเพื่อนำน้ำสูญเสียที่มีสาเหตุมาจากท่อจ่ายน้ำเก่า ชำรุด หรือเสื่อมสภาพการใช้งาน และสามารถเฝ้าระวัง และประเมินสถานการณ์การลดน้ำสูญเสียในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การจัดการลดน้ำสูญเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการตรวจสอบน้ำสูญเสียซ่อมท่ออุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

กปภ. มีแนวทางการพัฒนาระบบ DMA โดยแบ่ง กปภ.สาขา ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สาขาที่มีขนาดเล็ก (ผู้ใช้น้ำไม่เกิน 15,000 ราย) กปภ. จะติดตั้งและบริหารจัดการเอง กลุ่มที่ 2 สาขาที่มีขนาดกลาง (ผู้ใช้น้ำ 15,000 - 40,000 ราย) กปภ. จะจ้างเหมาเอกชนติดตั้งและบริหารจัดการ 2 ปี เมื่อสิ้นสุดสัญญาแล้ว กปภ. จะบริหารจัดการเอง และ กลุ่มที่ 3 สาขาที่มีขนาดใหญ่ (ผู้ใช้น้ำ 40,000 รายขึ้นไป) กปภ. จะจ้างเอกชนติดตั้งและบริหารจัดการ 3 ปีเมื่อสิ้นสุดสัญญา หากสาขาใดมีความพร้อมก็จะดำเนินการเอง นอกจากนี้ กปภ. มีแผนเตรียมงบประมาณรองรับการแก้ไขปัญหาเพื่อควบคุมน้ำสูญเสีย เช่น พัฒนา DMA เพื่อบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ปรับปรุงเส้นท่อที่ชำรุด/เสื่อมสภาพ กิจกรรมเฝ้าระวังและสำรวจหาน้ำสูญเสียเชิงรุก ซ่อมท่อแตกรั่ว กิจกรรมบำรุงรักษาอุปกรณ์ DMA และอุปกรณ์ท่อจ่ายน้ำ จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์หาน้ำสูญเสีย เพื่อการจัดการลดน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- แผนงานที่ 6-2 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)

เพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือ การอ่านมาตร และจัดเก็บรายได้ค่าน้ำสอดคล้องกับปริมาณการใช้น้ำจริง และมีมาตรฐานการบริหารจัดการมาตรวัดน้ำให้เป็นระบบ กปภ. จึงมีแนวทางดำเนินงาน คือ เปลี่ยนมาตรวัดน้ำที่มีอายุมากกว่า 10 ปี บำรุงรักษา ล้างมาตร กำหนด 5 ปี จัดหาชุดทดสอบมาตรฐานภาคสนามชุดทดสอบวิเคราะห์อัตราการใช้น้ำ เพื่อแก้ปัญหาการใช้น้ำขนาดใหญ่เกินไปพร้อมทั้ง ปรับปรุงการติดตั้งมาตรวัดน้ำและมาตรวัดน้ำหลัก (Master Meter) ให้ได้มาตรฐาน



## 2.4.4 ยุทธศาสตร์ที่ 7 : ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ

กปภ.มีแนวทางขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ โดยมีแผนงานรองรับ ดังนี้

### • แผนงานที่ 7-1 แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก

กปภ. มีแนวทางขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ โดยมีความร่วมมือด้านต่างๆ ซึ่งมีการใช้งบประมาณของ กปภ. และหน่วยงานภายนอก ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน แล้วแต่กรณี โดยมีกรอบแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. ด้านการรับโอนกิจการประปามาปรับปรุง โดยใช้เงินรายได้ของ กปภ.
2. ด้านวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ : เพื่อสนองนโยบาย รพม.มท. ตามข้อสั่งเกิดของประธานกรรมการ กปภ. ในเรื่องการสำรวจการขยายเขตจำหน่ายน้ำ ในเขตที่ไม่มีการดำเนินการให้บริการน้ำประปา และเขตที่มีการดำเนินการให้บริการน้ำประปาอาจเป็น อปท. หรือหมู่บ้าน เพื่อเป็นการวางแผนข้อมูลขยายเขตอย่างเป็นรูปธรรม
3. การปรับปรุงอาคารผลิตน้ำประปา
4. การออกแบบ
5. การจำหน่ายน้ำ Bulk Sale เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพจาก กปภ. ได้โดยตรง
6. การทดสอบคุณภาพน้ำ เพื่อช่วยลดภาระการลงทุนในองค์กรต่าง ๆ ทั้งด้านห้องปฏิบัติการทดสอบคุณภาพน้ำและบุคลากร
7. ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกิจการประปา (ดูงาน อบรมทางวิชาการ) ตามข้อสั่งเกิดของประธานกรรมการ กปภ. ในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเชิงวิชาการและภาคปฏิบัติ ในกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพให้กับ อปท. โดยการทำเป็นแผนงาน แผนปฏิบัติการ ในแต่ละปีให้ชัดเจน
8. การให้คำปรึกษาในลักษณะที่ไม่ใช่โครงการ



## 2.5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

### ด้านการบริการลูกค้า



#### ยุทธศาสตร์ที่ 8

สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปา และบริการ



#### ยุทธศาสตร์ที่ 9

รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

## 2.5.1 ยุทธศาสตร์ที่ 8: สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพ น้ำประปาและบริการ

เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจในบริการของ กปภ. จึงมุ่งพัฒนากระบวนการบริการให้เน้นความรวดเร็ว และการตอบสนองความต้องการที่กระชับฉับไวทันใจลูกค้าคือ

### • แผนงานที่ 8-1 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

กปภ. นำผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ กปภ. และความ ต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้ามาปรับปรุงกระบวนการให้บริการอยู่เสมอ โดยบูรณาการโครงการ ต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ลูกค้า ดังนี้

#### 8-1-1) โครงการประปาทันใจ

เป็นกรอบแนวทางให้ กปภ.ทุกสาขา ทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีมิสเตอร์ประปา เป็นผู้ดำเนินการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า โดยการสื่อสารที่ดี การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ทันใจ เรียบร้อย และสร้างความประทับใจ ด้วยการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเหนือความคาดหวังของลูกค้า



#### 8-1-2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662



พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PWA Contact Center 1662 เชื่อมโยงกับศูนย์ประปาทันใจ (กปภ. 234 สาขา) ให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั่วประเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจและเต็มความประทับใจ ให้แก่ลูกค้า

#### 8-1-3) โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน

เพื่อให้ครัวเรือนที่ประสบปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา ได้รับการช่วยเหลือโดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบระบบประปาภายในบ้านให้ถูกสุขลักษณะ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษา ระบบประปาภายในบ้านให้อยู่ในสภาพปลอดภัยอยู่เสมอ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ เมื่อระบบประปาภายในบ้านได้รับการตรวจสอบจนอยู่ในสภาพปลอดภัยแล้ว ประชาชนสามารถเติมเต็มความสมบูรณ์ขึ้นอีกระดับหนึ่ง โดยการปลูกฝังพฤติกรรมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและคุ้มค่า



#### 8-1-4) โครงการสำนักงานประปาทันสมัย (GECC)



ปรับปรุงการบริการลูกค้าในระดับติดตามและระดับตรงใจเพื่อตอบสนองนโยบาย “ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางให้มีความทันสมัย และเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน ทั่วประเทศ

8-1-5) โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)

ส่งเสริมให้ กปภ.สาขาทั่วประเทศผลิตน้ำตามข้อกำหนด WSP โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำร่วมกันระหว่าง กปภ. กับกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ และร่วมมือกับกรมอนามัย และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนับสนุนคุณภาพน้ำประปาของประเทศให้ผ่านเกณฑ์เพิ่มขึ้น



8-1-6) โครงการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ปัจจุบัน รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล และองค์กรกับลูกค้าประชาชน เปลี่ยนจากอดีตไปมาก กล่าวคือ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้กว้างขวาง รวดเร็ว โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญด้วยคุณลักษณะเด่นที่เข้าถึงผู้คนได้ง่ายและรวดเร็ว และ Youtube เป็นสื่อออนไลน์ที่คนไทยนิยมใช้ กปภ. จึงได้ดำเนินการโครงการสร้างสรรค์ด้วยสื่อออนไลน์ ภายใต้ชื่อ “PWA Society on Youtube” ซึ่งเป็นการต่อยอดจากโครงการชุมชนคนรัก กปภ. หรือ PWA Social



## 2.5.2 ยุทธศาสตร์ที่ 9: รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีกิจกรรมสัมพันธ์กับชุมชน กปภ. จึงกำหนดแนวปฏิบัติในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมี 2 ด้านหลัก คือ ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน และการรักษาสิ่งแวดล้อม คือ

### ● แผนงานที่ 9-1 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กปภ. กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

#### 9-1-1) โครงการ กปภ. รักชุมชน

มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนรอบแหล่งน้ำที่ กปภ. มีแผนจะใช้หรือใช้น้ำดิบผลิตน้ำประปา รวมถึงการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาปรับปรุงแหล่งน้ำของชุมชนให้สะอาด สวยงาม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของประชาชน



#### 9-1-2) โครงการน้ำประปา กปภ. - อปท. เพื่อปวงชน

เพื่อให้ความช่วยเหลือวิชาการประปาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนนอกกรูว์ กปภ. ได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัย โดยให้ความรู้และแนวปฏิบัติมาตรฐาน เกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาดมาตรฐานสากล เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กรของ กปภ.



9-1-3) โครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

เพื่อสร้างแหล่งต้นน้ำให้กลับคืนมาสู่ผืนดินและสายน้ำต่างๆ รวมถึงปลูกจิตสำนึกของพนักงาน กปภ. และชุมชนโดยรอบป่าไม้ให้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ผืนป่า และเพื่อสนองพระราชดำริและสานต่อพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้





9-1-4) โครงการ กปภ. ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care)

เพื่อปรับปรุงกิจกรรมแจกน้ำตราสัญลักษณ์ กปภ. และ/หรือ ติดตั้งจุดบริการน้ำดื่ม รถเคลื่อนที่บริการน้ำดื่มให้โดดเด่นสามารถสร้างความประทับใจและการจดจำที่ดีแก่ประชาชนแบบ “นึกถึงน้ำดื่มคุณภาพ นึกถึง กปภ.” ตลอดไป รวมทั้งควรส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากพลาสติกที่ใช้เวลาย่อยสลายนาน

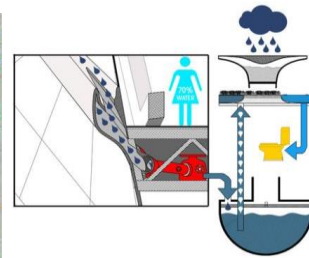
9-1-5) โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี

เพื่อฟื้นฟูแนวปะการังที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างท่อส่งน้ำประปาภายใต้โครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาตลอดใต้ทะเลไปยังเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปฏิบัติตามมติการประชุมคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ครั้งที่ 3/2560 ในการเพิ่มมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม ภายใต้โครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาตลอดใต้ทะเลไปยังเกาะสมุย อำเภอสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

● แผนงานที่ 9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

9-2-1) แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อดำเนินการศึกษา และส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพโดยร่วมกับสถาบันหรือหน่วยงานภายนอกในการศึกษาแนวทางการใช้น้ำ ส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับในระยะแรกจะดำเนินการในพื้นที่เกาะ แหล่งท่องเที่ยว โรงงาน โรงแรม หรือผู้ใช้น้ำรายใหญ่ในพื้นที่ขาดแคลนน้ำก่อน



## 2.6 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

### ด้านการเงิน



#### ยุทธศาสตร์ที่ 10

ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน



#### ยุทธศาสตร์ที่ 11

สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน

## 2.6.1 ยุทธศาสตร์ที่ 10: ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน

กปภ. มีแนวทางในการบริหารจัดการด้านต้นทุนการดำเนินงาน โดยมีแผนงาน ดังนี้

- แผนงานที่ 10-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย

กปภ. กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านการควบคุมค่าใช้จ่าย ดังนี้

10-1-1) แผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

เพื่อควบคุมต้นทุนของน้ำประปาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและ สะท้อนถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และใช้ทรัพยากรให้มีประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด โดยมีกรอบแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การลดต้นทุนค่าซื้อน้ำประปาจากเอกชนรายเดิม และกรณี กปภ.เขต ต้องการซื้อน้ำประปาจากเอกชน (สัญญาใหม่) ให้ทบทวนวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการซื้อน้ำประปา
2. การลดต้นทุนในการบริหารทรัพย์สิน
  - 2.1 สํารวจและจําหน่ายทรัพย์สินที่เสื่อมสภาพโดยดําเนินการตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 2.2 การจัดหาพัสดุ ควรพิจารณาความคุ้มค่าระหว่างการจ้าง ซื้อ หรือเช่าทรัพย์สิน
  - 2.3 การลงทุนเพิ่มให้พิจารณาทรัพย์สินเดิมก่อนโดยใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
  - 2.4 ขยายผลนวัตกรรมที่สามารถลดค่าใช้จ่ายของ กปภ. เพื่อนําไปปฏิบัติงานจริง
3. นําเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน เพื่อลดการใช้กระดาษ และลดจํานวนบุคลากร
4. การลดต้นทุนค่าไฟฟ้า โดย กปภ.สาขา วิเคราะห์ความต้องการใช้น้ํา เพื่อจัดทำแผนการผลิตและจ่ายน้ํา
5. บริหารค่าใช้จ่ายลดน้ําสูญเสียให้ได้ผลลัพธ์ตามแผนแม่บทการลดน้ําสูญเสีย
6. ควบคุมปริมาณสารเคมีให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ําในแต่ละช่วงเวลา
7. จัดหาแหล่งน้ําดิบที่มีต้นทุนต่ำ
8. การพิจารณาความคุ้มค่าในการจ้างหรือดําเนินการเอง
9. การลดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าการสื่อสาร(ค่าโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์พื้นฐาน SMS และเครือข่าย)

10-1-2) โครงการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการผลิต ส่งจ่ายน้ำประปา และระบบเกี่ยวเนื่องของ กปภ.

เพื่อลดค่าไฟฟ้าในกระบวนการผลิต ส่งจ่ายน้ำประปา และระบบเกี่ยวเนื่องของ กปภ. จึงมีแนวทางติดตั้งโซลาร์เซลล์เพื่อเป็นอุปกรณ์ผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์เป็นพลังงานทดแทนในพื้นที่สถานีผลิตน้ำของ กปภ. เพื่อส่งเสริมให้ กปภ. มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนในระบบผลิต ส่งจ่ายน้ำประปา โดยนําเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ลดต้นทุนด้านพลังงานของ กปภ. อย่างเป็นรูปธรรม

## 2.6.2 ยุทธศาสตร์ที่ 11: สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน เพื่อสร้างรายได้ให้ กปภ. โดยมีแผนงานรองรับ ดังนี้

- แผนงานที่ 11-1 การเพิ่มรายได้ของ กปภ.

กปภ. มีแนวทางในการเพิ่มรายได้ขององค์กร ด้วยการเพิ่มผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 ซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประเภทธุรกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยมีการทำการตลาดด้วยการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อคงฐานลูกค้าเดิม และจูงใจลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการของ กปภ. มากขึ้น

### 3. แผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565



### 3.1 แผนปฏิบัติการที่สำคัญ ทบทวนปี 2562-2564

กปภ.ได้กำหนด 11 ยุทธศาสตร์ไว้ ในการดำเนินการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำ ด้านน้ำประปาในภูมิภาค โดยมีการกำหนดโครงการ/แผนงานหลักไว้ทั้งสิ้น 24 แผนงาน/โครงการ ดังนี้

#### (ลำดับที่ 1) แผนงานที่ 1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร

##### ❖ วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรของ กปภ. ได้รับการพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพิ่มสมรรถนะ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร

##### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ที่กำหนด ดังนี้

1. โครงการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนนโยบาย และการดำเนินงานของ กปภ.
2. โครงการพัฒนาสมรรถนะความสามารถรายบุคคล (IDP)
3. โครงการพัฒนาบุคลากรของ กปภ. ด้านต่างๆ
4. โครงการประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ดูงาน หน่วยงานภายนอกและทุนการศึกษา

##### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักวิทยากร กปภ.

##### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	60.0	100.0	100.0	260.0
รวม	60.0	100.0	100.0	260.0

##### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานพัฒนาบุคลากร  $\geq$  80%

## (ลำดับที่ 2) แผนงานที่ 1-2

### แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

#### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน
2. เพื่อให้มีข้อมูลในการติดตามผลลัพธ์ของการบริหารและพัฒนาบุคลากร
3. เพื่อทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
4. เพื่อจัดทำแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

#### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. ทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านมา และกำหนดปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเพิ่มเติม
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ออกแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ได้รับจากแบบสำรวจ
6. จัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
7. จัดทำแผนงานและดำเนินการตามแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

#### ❖ ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

#### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.0	2.0	2.0	6.0
รวม	2.0	2.0	2.0	6.0

#### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
1. ระดับความพึงพอใจ ต่อองค์กรของ บุคลากร (คะแนน*)	3.96	4.0	4.0	4.0
2. ระดับความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากร (คะแนน*)	4.46	4.5	4.5	4.5

หมายเหตุ : \*ระดับคะแนนจากผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

(ลำดับที่ 3) แผนงานที่ 1-3  
 แผนงานจัดทำสื่อยึดคอปกโปโลสีฟ้า กปภ.

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความสามัคคีและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
3. เพื่อแสดงถึงการเป็นสัญลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานของการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. พนักงานและลูกจ้างมีความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
2. พนักงานและลูกจ้างมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่องค์กร

❖ ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	6.27	0.0	0.0	6.27
รวม	6.27	0.0	0.0	6.27

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	-	-	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานจัดทำสื่อยึดคอปกโปโลสีฟ้า กปภ. ≥ 80%



## (ลำดับที่ 4) แผนงานที่ 2-1

### แผนงานจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

#### ❖ วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กปภ. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีการส่งเสริม หรือ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้กลางที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ทุกหน่วยงาน

#### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ที่กำหนด ดังนี้

1. ดำเนินการผ่านคณะกรรมการและคณะทำงาน KM&LO ระดับหน่วยงานโดยกองบริหารองค์ความรู้ สวก. เป็นผู้ประสานงานหลัก
2. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ปี 2562 รวมถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับจากผลการประเมินองค์กรตามระบบ SEPA โดยมีการประเมินผล ทบทวน และปรับปรุงเป็นระยะตามไตรมาส
3. มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานระดับปฏิบัติการ
4. บูรณาการดำเนินงานเข้ากับโครงการ/กิจกรรมอื่น ๆ ของ กปภ.

#### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักวิทยากร กปภ.

#### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.0	2.0	2.0	6.0
รวม	2.0	2.0	2.0	6.0

#### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
1. จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน (จำนวนองค์ความรู้)	2	2	2	6
2. ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานจัดการองค์ความรู้  $\geq 80\%$

(ลำดับที่ 5) แผนงานที่ 2-2  
แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและ สร้างนวัตกรรมเพื่อนำโครงการบรรลุสู่การทำใ้  
ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. จัดทำแผนงานด้านการจัดการความรู้และ สร้างนวัตกรรมของ กปภ. ปีพ.ศ. 2561 ถึง 2565
2. จัดทำแผนวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรมประจำปี
3. จัดทำแผนขยายผลนวัตกรรมของการประปาส่วนภูมิภาค
4. ดำเนินการตามแผนวิจัย พัฒนาและสร้างนวัตกรรมประจำปี
5. ดำเนินการตามแผนการขยายผลนวัตกรรมของการประปาส่วนภูมิภาค
6. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรมประจำปี
7. สรุปและประเมินผลแผนวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรมของการประปาส่วนภูมิภาค

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักวิทยากร กปภ.

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	9.0	9.0	9.0	27.0
รวม	9.0	9.0	9.0	27.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
1. ความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการ ที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80
2. จำนวนผลงาน นวัตกรรมที่นำมาใช้ ในองค์กร	2	2	2	6

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม  $\geq 80\%$

## (ลำดับที่ 6) แผนงานที่ 3-1

### แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์

#### ❖ วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูล ที่สามารถเข้าถึง แลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงกันได้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งใช้เทคโนโลยีบูรณาการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเชิงวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจบริหารงานขององค์กรและการให้บริการประชาชน(ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย พร้อมใช้งาน และเหมาะสมตามผู้ใช้งาน)

#### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

พัฒนาระบบงานเพื่อบูรณาการฐานข้อมูล ด้านผลิตจ่ายน้ำ ด้านบริการลูกค้า ด้านการเรียนรู้ และด้านการดำเนินงานภายใน เพื่อการใช้สารสนเทศในเชิงวิเคราะห์สำหรับการให้บริการ และการแจ้งเตือนต่างๆ ล่วงหน้า

#### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ / สำนักเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ

#### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	52.0	84.0	30.0	166.0
งบประมาณทำการ	0.0	0.0	0.0	0.0
รวม	52.0	84.0	30.0	166.0

#### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบฯ  $\geq 80\%$   
สำหรับโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณโดยถ่วงน้ำหนักตามงบประมาณของโครงการ

## (ลำดับที่ 7) แผนงานที่ 3-2

### แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร

#### ❖ วัตถุประสงค์

1. พัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านต่างๆ ขององค์กร โดยผสมผสานนโยบาย กระบวนการ และกลยุทธ์ที่ถูกลำนำปฏิบัติโดยองค์กร ให้มีเครื่องมือที่เป็นระบบงานสารสนเทศหรือภูมิสารสนเทศที่รองรับ การจัดเก็บ สืบค้น และประมวลผลข้อมูล ให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการให้บริการ และใช้บริหารงาน ด้านลูกค้า ด้านการผลิต-จ่ายน้ำ รวมถึงการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานที่คล่องตัวขึ้น
2. เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลระบบ SCADA, DMA and GIS ฯลฯ
3. เพื่อปรับปรุง-เพิ่มเติมอุปกรณ์ระบบควบคุม PRV and Butterfly valve ของระบบ DMA
4. เพื่อติดตั้งอุปกรณ์ USD ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบสูบน้ำให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้น้ำ
5. เพื่อ Implement Software Monitoring-Control and Management App.
6. พัฒนาบุคลากรของ กปภ. ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

#### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. สร้างระบบบริหารการให้บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้าแบบครบวงจร เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการทั้งลูกค้ารายเก่าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเพิ่มช่องทางให้เกิดลูกค้ารายใหม่ได้
2. พัฒนาระบบสนับสนุน การวางแผนออกแบบ ควบคุม ด้านคุณภาพน้ำประปาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
3. พัฒนาระบบสนับสนุน การผลิต-จ่ายน้ำ ให้มีปริมาณน้ำประปา ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ
4. เพิ่มประสิทธิภาพระบบ GIS รองรับการให้บริการ ทั้งภายในและภายนอก
5. เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้สนับสนุนการตรวจสอบ เพิ่มความคล่องตัว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานซ้ำๆ
6. ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของการบริหารจัดการระบบ DMA เดิม โดยกำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลำดับความสำคัญในการคัดเลือก กปภ.สาขา ที่มีปริมาณน้ำสูญเสียสูงเกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนไปกำหนดเป็นแผนดำเนินงาน สํารวจข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันที่จำเป็นสำหรับการวิเคราะห์ลำดับก่อน-หลัง
7. แผนการดำเนินงานโครงการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย ด้วยเทคโนโลยี NRWMS ของ กปภ. โดยมอบอำนาจหน้าที่หลักในการบริหารจัดการให้กับ ผู้จัดการ กปภ.สาขา ดำเนินงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อควบคุม ดูแล รับผิดชอบต่อผลของอัตราน้ำสูญเสีย ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณาผลตอบแทนโดยมีกรอบและแนวทางการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
8. การดำเนินงานในลักษณะร่วมกันเป็นทีมระหว่าง กทท./กรจ. และเจ้าหน้าที่ กปภ.สาขา จะทำให้ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานลงได้ เนื่องจาก กทท./กรจ. จะต้องให้ความสำคัญและดูแลด้านข้อมูล และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอย่างใกล้ชิด พร้อมให้การฝึกอบรม แนะนำ เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ร่วมกับเจ้าหน้าที่ กปภ.

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ / สำนักเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	60.0	40.0	5.5	105.5
งบประมาณทำการ	2.5	2.0	8.6	13.1
รวม	62.5	42.0	14.1	118.6

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้ว เสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนฯ  $\geq 80\%$   
สำหรับโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณโดยถ่วงน้ำหนักตามงบประมาณของโครงการ

(ลำดับที่ 8) แผนงานที่ 3-3  
 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสื่อสาร  
 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน(ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์) ให้เพียงพอและคุ้มค่า พร้อมมีโครงข่ายเชื่อมโยงทั่วทั้งองค์กร

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. บริหารจัดการให้มีซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน และถูกต้องตามกฎหมาย
2. จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงาน
3. บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อรองรับระบบงานที่เพิ่มมากขึ้น
4. สร้างโครงข่ายอัจฉริยะที่มีความเร็วตามความต้องการ และพร้อมใช้งานได้ทุกเวลา โดยให้ความปลอดภัยสูงสุด

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	123.0	120.0	172.5	415.5
งบประมาณทำการ	2.2	5.0	5.0	12.2
รวม	125.2	125.0	177.5	427.7

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานฯ  $\geq 80\%$

(ลำดับที่ 9) แผนงานที่ 3-4  
 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู้เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้  
 และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน

- ❖ **วัตถุประสงค์**  
 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำมาพัฒนางาน และเกิดการทำงานร่วมกัน
- ❖ **แนวทางการดำเนินงาน**
  1. สร้างระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร และพัฒนาระบบรองรับการสืบค้นองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์
  2. เพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้งานในงานขององค์กร
- ❖ **ผู้รับผิดชอบ :** สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ / สำนักเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ
- ❖ **งบประมาณ**

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	5.0	5.0	5.0	15.0
รวม	5.0	5.0	5.0	15.0

❖ **ตัวชี้วัดและเป้าหมาย**

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานการพัฒนาการเรียนรู้  $\geq 80\%$   
 สำหรับโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณโดยถ่วงน้ำหนักตามงบประมาณของโครงการ

(ลำดับที่ 10) แผนงานที่ 4-1  
แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้น และป้องกัน หรือ แก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบในช่วงฤดูแล้ง ตลอดจนการสร้างความมั่นคงด้านแหล่งน้ำดิบของ กปภ.สาขาต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนในระยะยาว

❖ แนวทางดำเนินงาน

กปภ.เขต 1-10 และกองพัฒนาแหล่งน้ำ ศึกษาและสำรวจข้อมูลด้านแหล่งน้ำ พร้อมทั้งจัดทำแผนก่อสร้างพัฒนาศึกษาและสำรวจข้อมูลด้านแหล่งน้ำ พร้อมทั้งจัดทำแผนก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำโดยนำผลการศึกษาแผนแม่บทพัฒนาแหล่งน้ำมาเป็นแนวทางในการวางแผน ซึ่งอาจมีแนวทางแก้ไขที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับปัญหาของแต่ละพื้นที่ ได้แก่ วางท่อน้ำดิบสร้างโรงสูบน้ำดิบปรับปรุงเครื่องสูบน้ำ สร้างแพสูบน้ำดิบสร้างรางชักน้ำดิบสร้างฝาย และงานจ้างที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มน้ำต้นทุน เป็นต้น

❖ ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายทรัพยากรน้ำ (กองพัฒนาแหล่งน้ำ) / กปภ.เขต 1-10

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	932.5	899.0	1,125.5	2,957.0
งบประมาณทำการ	0.0	55.0	0.0	55.0
รวม	932.5	954.0	1,125.5	3,012.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (แห่ง)	44	21	18	82



(ลำดับที่ 11) แผนงานที่ 4-2  
แผนงานเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ

กิจกรรมที่ 4-2-1 โครงการสถานีตรวจวัดน้ำดิบ (Telemetry)

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามเฝ้าระวังปัญหาด้านแหล่งน้ำดิบของ กปภ.สาขา ที่มีความเสี่ยงปัญหาคุณภาพน้ำและปริมาณน้ำทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

❖ แนวทางการดำเนินงาน

ติดตั้งสถานีเฝ้าระวังด้านแหล่งน้ำดิบในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงปัญหาด้านแหล่งน้ำ

❖ ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายทรัพยากรน้ำ (กองควบคุมคุณภาพน้ำ) / กปภ.เขต 1-10

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.1	10.0	10.0	22.1
รวม	2.1	10.0	10.0	22.1

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (แห่ง)	5	30	30	65

## กิจกรรมที่ 4-2-2 โครงการเฝ้าระวังระดับน้ำเพื่อการเตือนภัย

### ❖ วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารูปแบบเครื่องมือหรือแบบจำลองอย่างง่ายสำหรับใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ได้ทันต่อเหตุการณ์อันจะเป็นการป้องกันและแสดงผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำดิบ

### ❖ แนวทางดำเนินงาน

การจัดการฐานข้อมูลและศึกษาข้อมูลแหล่งน้ำเพื่อการเฝ้าระวังและเตือนภัย

1. กำหนดเกณฑ์การเฝ้าระวัง ค่าวิกฤต แผนภูมิหรือผังน้ำ และองค์ประกอบการรายงานสถานการณ์น้ำในรูปแบบต่างๆ
2. การศึกษาข้อมูลแต่ละลุ่มน้ำ ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำกปก.การบริหารจัดการแหล่งน้ำต้นทุน เพื่อจัดทำแบบจำลองทางคณิตศาสตร์อย่างง่าย สำหรับสนับสนุนการตัดสินใจ

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายทรัพยากรน้ำ (กองพัฒนาแหล่งน้ำ) / สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (สนับสนุน) / กปก.เขต 1-10

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	20.0	10.0	6.6	36.6
รวม	20.0	10.0	6.6	36.6

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (ลุ่มน้ำ)	3	2	3	8

(ลำดับที่ 12) แผนงานที่ 5-1  
แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา

- ❖ **วัตถุประสงค์**  
เพื่อให้ กปภ. สาขา มีกำลังการผลิต หรือประสิทธิภาพในการผลิตจ่ายน้ำที่สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในพื้นที่
- ❖ **แนวทางดำเนินงาน**
  1. ศึกษาความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งพิจารณาลงทุนพื้นที่ศักยภาพที่รองรับการเปิดเสรีอาเซียน
  2. จัดทำแผนปรับปรุงขยายระบบประปา
  3. วิเคราะห์ความคุ้มค่าการลงทุนแผนงาน (B/C Ratio) และทำโรเจิงเศรษฐศาสตร์ (EP)
  4. เสนอแผนงานให้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานประมาณ และคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนงาน
  5. รัฐสภาพิจารณา พ.ร.บ. งบประมาณรายจ่ายประจำปี (แผนงานได้รับงบอุดหนุน)
  6. กรณีเงินกู้ (พันธบัตร) นำเสนอให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) พิจารณา
  7. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการก่อสร้างระบบประปาตามแผน
- ❖ **ผู้รับผิดชอบ :** ฝ่ายแผนงานโครงการ/ กปภ.เขต 1-10
- ❖ **งบประมาณ**

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	4,081.4	12,365.2	11,488.4	27,935.0
งบประมาณทำการ	0.0	0.0	0.0	0.0
รวม	4,081.4	12,365.2	11,488.4	27,935.0

❖ **ตัวชี้วัดและเป้าหมาย**

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (แห่ง)	12	18	20	50

(ลำดับที่ 13) แผนงานที่ 5-2  
แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลัก WSP

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงระบบประปาให้สมบูรณ์ มีความพร้อมและดำเนินการตามแนวทางโครงการจัดการน้ำสะอาด(WSP) ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่จะได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

❖ แนวทางดำเนินงาน

1. จัดทำ WSP MASTER PLAN ปี 2560 - 2564
2. จัดทำแผนดำเนินการ WSP ประจำปี
3. ดำเนินการตามแผน WSP ประจำปี
4. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนบ WSP ประจำปี
5. สรุปและประเมินผล WSP MASTER PLAN ปี 2560 - 2564

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักวิทยากร กปภ. / กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	250.0	700.0	700.0	1,650.0
งบประมาณทำการ	222.7	200.0	200.0	622.7
รวม	472.7	900.0	900.0	2,272.7

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (แห่ง)	200	234	234	234

หมายเหตุ : วงเงินปี 2564-2565 ประมาณการตามข้อมูลจากเขต 1-10

(ลำดับที่ 14) แผนงานที่ 5-3

โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM)

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กปภ.สาขา มีเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ ในการผลิตน้ำประปาที่สมบูรณ์และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยเหลือหลีกเลี่ยงปัญหาหยุดชะงักการจ่ายน้ำ หรือ สามารถวางแผนการหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้าได้อย่างเป็นระบบ โดยไม่กระทบต่อความรู้สึกของลูกค้า

❖ แนวทางดำเนินงาน

1. จัดหาพัฒนาโปรแกรม PM โดยใช้ฐานข้อมูลจาก 12 รายการหลักในปี 2557 และข้อมูลที่ยังไม่ได้ดำเนินการ เครื่องจักรอุปกรณ์ระบบผลิต - จำหน่าย ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบ SAP ของ กปภ.
2. ขยายผลการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกันให้ครบทุกสาขาและส่วนกลาง
3. ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์ ระบบผลิตจำหน่าย
4. พัฒนาขีดความสามารถ ระบบบำรุงรักษา และการซ่อม
5. พัฒนาบุคลากรด้านการบำรุงรักษา
6. ตรวจสอบ ทดสอบ สอบเทียบ ซ่อมเครื่องมือและอุปกรณ์
7. ปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องจักรระบบผลิตขนาดใหญ่ ที่มีผลด้านการผลิตจ่าย และพลังงานสูง

❖ ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	250.0	400.0	400.0	1,050.0
งบประมาณทำการ	78.2	100.0	100.0	278.2
รวม	328.2	500.0	500.0	1,328.2

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (แห่ง)	234	234	234	234

หมายเหตุ : วงเงินปี 2564-2565 ประมาณการตามข้อมูลจากเขต 1-10

(ลำดับที่ 15) แผนงานที่ 5-4  
แผนงานวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ

❖ **วัตถุประสงค์**  
เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน สามารถใช้ในการอุปโภคบริโภคได้อย่างทั่วถึง

- ❖ **แนวทางดำเนินงาน**
1. สำรวจความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่
  2. จัดทำแผนวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ ซึ่ง กปภ.มีนโยบายเร่งรัดการขยายบริการหลายรูปแบบ คือ กปภ. ลงทุน โดยใช้เงินอุดหนุนจากรัฐบาล และใช้เงินรายได้วางท่อจ่ายน้ำ โดยขยายจากแนวท่อเดิมที่มีอยู่ เข้าไปในพื้นที่ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ หรือมีน้ำประปาใช้ แต่ยังไม่เพียงพอและทั่วถึงหรือ กปภ. ดำเนินการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำตามคำร้องขอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดย อปท. เป็นผู้จัดหา งบประมาณให้
  3. ดำเนินงานตามแผน

❖ **ผู้รับผิดชอบ :** ฝ่ายแผนงานโครงการ/ กปภ.เขต 1-10

❖ **งบประมาณ**

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	4,696.6	4,800	4,800	14,296.6
งบประมาณทำการ	0.0	0.0	0.0	0.0
รวม	4,696.6	4,800	4,800	14,296.6

❖ **ตัวชี้วัดและเป้าหมาย**

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนแห่งที่ดำเนินการ เสร็จ (แห่ง)	1,357	1,200	1,200	3,757

หมายเหตุ : วงเงินปี 2564-2565 ประมาณการตามข้อมูลจากเขต 1-10

(ลำดับที่ 16) แผนงานที่ 5-5  
 แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ  
 (Business Continuity Management: BCM)

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กปภ. มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินในทุกระบบงาน และสถานที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม ตามข้อกำหนดของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก.22301-2556

❖ แนวทางการดำเนินงาน

ทบทวนและปรับปรุงข้อมูลแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบันและฝึกซ้อมแผนฯ ทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

❖ ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	0.4	0.3	0.3	1.0
รวม	0.4	0.3	0.3	1.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการ ที่แล้วเสร็จ (คะแนน*)	5	5	5	5

หมายเหตุ : \*ระดับ 1 มีการดำเนินการ

ระดับ 2 -

ระดับ 3 ดำเนินการตามแผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแล้วเสร็จภายในเดือน ก.ย.

ระดับ 4 ดำเนินการตามแผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแล้วเสร็จภายในเดือน ส.ค.

ระดับ 5 ดำเนินการตามแผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแล้วเสร็จภายในเดือน ก.ค.

## (ลำดับที่ 17) แผนงานที่ 6-1

### แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)

#### ❖ วัตถุประสงค์

1. ระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ที่มีการแบ่งพื้นที่ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆ ตามปริมาณจำนวนผู้ใช้น้ำ 3,000-5,000 รายต่อโซน โดยในแต่ละ DMA จะมีเส้นทางท่อน้ำเข้าพื้นที่เพียงเส้นเดียว ซึ่งมีการติดตั้งมาตรวัดน้ำเพื่อวัดปริมาณน้ำที่ไหลเข้า พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับและควบคุมภาคสนาม ด้วยระบบสัญญาณโทรศัพท์แบบ Real time ซึ่งจะทำให้ทราบว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้น ทำให้แก้ไขปัญหาได้ง่ายและทันเวลา หรือบริหารจัดการน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ปรับปรุงเส้นท่อเพื่อลดอัตราการน้ำสูญเสียที่มีสาเหตุมาจากท่อจ่ายน้ำเก่าชำรุดหรือเสื่อมสภาพการใช้งาน โดยส่วนใหญ่เป็นท่อประเภท AC
3. เพื่อเฝ้าระวัง และประเมินสถานการณ์การลดน้ำสูญเสียในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การจัดการลดน้ำสูญเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อซ่อมท่อให้ได้ประสิทธิภาพตามมาตรฐาน
5. เพื่อให้อุปกรณ์มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน
6. เพื่อให้การตรวจสอบน้ำสูญเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

#### ❖ แนวทางดำเนินงาน

1. แบ่งกปภ.สาขาออกเป็น 3 กลุ่ม (S,M,L) และกำหนดรูปแบบการพัฒนาแตกต่างกัน คือ

กลุ่ม/ขนาด	ผู้ใช้น้ำ (ราย)	แนวทางดำเนินการ
กลุ่มที่ 1 (S)	ไม่เกิน 15,000 ราย	กปภ. ดำเนินการเอง
กลุ่มที่ 2 (M)	15,000-40,000 ราย	จ้างเหมาเอกชนติดตั้งและบริหารจัดการ 2 ปี กปภ. จะดำเนินการต่อในปีที่ 3 เป็นต้นไป หรือ กปภ. ดำเนินการเอง (หากทำเองได้)
กลุ่มที่ 3 (L)	มากกว่า 40,000 ราย	จ้างเหมาเอกชนติดตั้งและบริหารจัดการ 3 ปี กปภ. จะดำเนินการต่อ/ จ้างเหมาเอกชนต่อ โดยพิจารณาตามความพร้อม

2. พัฒนา DMA เพื่อบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยการสำรวจ ออกแบบติดตั้งระบบควบคุมน้ำสูญเสีย DMA (District Metering Area) หรือออกแบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ถ้าจำเป็น) พร้อมจัดทำ Zero Test / แผนที่ Step Test ทุกพื้นที่ DMA เพื่อให้การตรวจสอบน้ำสูญเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปรับปรุง-เปลี่ยนท่อใหม่ ทดแทนท่อเก่าที่ชำรุด หมดสภาพการใช้งาน
4. ตรวจสอบข้อมูลน้ำสูญเสียในทุกพื้นที่ DMA โดยตรวจสอบเป็นรายวัน ประกอบด้วยปริมาณน้ำจ่ายเข้าพื้นที่ แรงดันน้ำ ปริมาณการไหลของน้ำต่ำสุดในช่วงเวลากลางคืน (Minimum Night Flow) และตรวจสอบเป็นรายเดือน ประกอบด้วยปริมาณน้ำจ่ายเข้าพื้นที่ ปริมาณน้ำจำหน่าย วิเคราะห์ปริมาณและอัตราการน้ำสูญเสียเป็นรายเดือน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้ในแนวทางการควบคุมน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย



5. ซ่อมท่อแตกรั่วที่ได้จากการสำรวจ และรับแจ้งจากบุคคลภายนอกในทุกกรณี โดยไม่มีข้อยกเว้น พร้อมยกเหล็กท่อเดิมและย้ายผู้ใช้น้ำ
6. ซ่อมบำรุงเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งอุปกรณ์ของระบบควบคุมน้ำสูญเสีย DMA ที่ติดตั้งใช้งานในปัจจุบัน รวมทั้งที่ติดตั้งใหม่ให้สามารถใช้งานได้
7. จัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมหาน้ำสูญเสีย

❖ ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	3,483.9	3,071.9	4,768.6	11,324.4
งบประมาณทำการ	823.0	1,042.4	1,088.9	2,954.3
รวม	4,306.9	4,114.3	5,857.5	14,278.7

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ  $\geq 80\%$   
วงเงินปี 2564-2565 ตามเล่มแผนบริการจัดการลดน้ำสูญเสีย ปี 2562-2571

(ลำดับที่ 18) แผนงานที่ 6-2  
แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือการอ่านมาตร และจัดเก็บรายได้ค่าน้ำของ กปภ.
2. เพื่อให้ กปภ. สามารถจัดเก็บรายได้ค่าน้ำสอดคล้องกับปริมาณการใช้น้ำจริง
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการมาตรวัดน้ำให้เป็นระบบ

❖ แนวทางดำเนินงาน

1. เปลี่ยนมาตรวัดน้ำตามวาระ ขนาดเล็ก ½”-1” ที่มีอายุมากกว่า 10 ปี
2. บำรุงรักษา ล้างมาตร ตามวาระ ขนาดเล็ก ½”-1” กำหนด 5 ปี
3. จัดหาชุดทดสอบมาตรฐานภาคสนาม
4. จัดหาชุดทดสอบวิเคราะห์อัตราการใช้น้ำ เพื่อแก้ปัญหาการใช้น้ำมาตรขนาดใหญ่เกินไป
5. ปรับปรุงการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้ได้มาตรฐาน
6. ปรับปรุงมาตรวัดน้ำหลัก (Master Meter)

❖ ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	153.1	194.2	203.9	551.2
งบประมาณทำการ	0.0	34.8	34.8	69.6
รวม	153.1	229.0	238.7	620.8

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความสำเร็จของแผนงาน/ โครงการที่แล้วเสร็จ (ร้อยละ)	80	80	80	80

หมายเหตุ : ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์  $\geq$  80%  
วงเงินปี 2564-2565 ตามเล่มแผนบริการจัดการลดน้ำสูญเสีย ปี 2562-2571

(ลำดับที่ 19) แผนงานที่ 7-1

แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก

❖ วัตถุประสงค์

ขยายความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมประปาระหว่าง กปภ. กับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น อปท. โรงงานขนาดใหญ่ หมู่บ้านจัดสรร เป็นต้น เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปาที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน

❖ แนวทางดำเนินงาน

ความร่วมมือระหว่าง กปภ. กับหน่วยงานอื่นๆ โดยให้นับเป็นจำนวนความร่วมมือ (ครั้ง) และจำนวนครัวเรือน ดังนี้

1. การรับโอนกิจการประปามาปรับปรุง โดยใช้เงินรายได้ของ กปภ.
2. การวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ
3. การปรับปรุงอาคารผลิตน้ำประปา
4. การออกแบบ
5. การจำหน่ายน้ำ Bulk Sale
6. การทดสอบคุณภาพน้ำ
7. การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกิจการประปา
8. การให้คำปรึกษาในลักษณะที่ไม่ใช่โครงการ

❖ ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	0.0	20.0	20.0	40.0
รวม	0.0	20.0	20.0	40.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนความร่วมมือ (ครั้ง)	0	200	200	400

หมายเหตุ : งบประมาณ กปภ.เขต ละ 20 ครั้ง

(ลำดับที่ 20) แผนงานที่ 8-1  
แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

กิจกรรมที่ 8-1-1 โครงการประทับใจ

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้ กปภ.ทุกสาขา ทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้วยมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้วยการสื่อสารที่ดี สร้างความพึงพอใจด้วยการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว เรียบร้อย และสร้างความประทับใจด้วยการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ
3. เพื่อสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรในมิติ “องค์กรยุคใหม่ให้บริการประทับใจ”
4. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้บรรลุวิสัยทัศน์ กปภ. รองรับการปรับอัตราค่าน้ำในอนาคต

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. จัดหารถจักรยานยนต์และเสื้อแจ็คเก็ตให้มิสเตอร์ประจำเดินทางไปปฏิบัติงานพบลูกค้าและแก้ไขปัญหา
2. มิสเตอร์ประจำลงพื้นที่พบลูกค้าตามข้อกำหนด
3. กปภ.สาขา (ศูนย์ประทับใจ) จัดการข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า (SLA)
4. ประเมินประสิทธิภาพโครงการประทับใจเพื่อพิจารณาทบทวน/ปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	0.3	0.0	0.3	0.6
รวม	0.3	0.0	0.3	0.6

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน (คะแนน*)	>3.50	>3.50	>3.50	>3.50

หมายเหตุ : \*คะแนนจากผลสำรวจหัวข้อความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

กิจกรรมที่ 8-1-2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทาง PWA Contact Center 1662 ให้เชื่อมโยงกับ ศูนย์ประสานใจ (กปภ. 234 สาขา) โดยสามารถลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจ และเพิ่มความประทับใจแก่ลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามมาตรฐาน การให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า (SLA) ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุ ประสิทธิภาพ

❖ แนวทางการดำเนินงาน

จ้างเหมาเอกชนจัดหาบุคลากร (Agents และ Supervisor) วันละ 2 กะ ทุกวันโดยเพิ่มจำนวน ที่นั่งรับข้อร้องเรียนจาก 4 ที่นั่งเป็น 10 ที่นั่ง

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	12.0	12.0	12.0	36.0
รวม	12.0	12.0	12.0	36.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA (ร้อยละ)	86	87	88	88

## กิจกรรมที่ 8-1-3 โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้จัดการ กปภ.สาขา ออกพบลูกค้า สร้างความใกล้ชิดด้วยตนเอง พร้อมทีมงานที่มีหัวใจใฝ่บริการและมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ประชาชน และลูกค้าด้วยความเต็มใจ
2. เพื่อช่วยเหลือตรวจสอบระบบประปาภายในบ้านฟรีให้แก่ประชาชน

### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. ผู้จัดการ กปภ.สาขา จัดทีมบริการออกเยี่ยม และบริการตรวจสอบท่อ/อุปกรณ์เกี่ยวกับระบบประปา ตลอดจนท่อแตก ท่อรั่ว ตามบ้านของลูกค้า และประชาชนโดยไม่คิดค่าบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
2. กปภ.สาขา แจกคู่มือใช้บริการ แผ่นพับ/สติ๊กเกอร์เกี่ยวกับการประหยัดน้ำ การให้บริการของ กปภ. และให้คำแนะนำวิธีการบำรุงรักษาระบบประปาภายในบ้าน
3. พนักงานสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.เขต 1- 10 / กปภ.สาขา

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.34	5.0	5.0	12.34
รวม	2.34	5.0	5.0	12.34

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนสาขาที่ดำเนิน โครงการ (สาขา)	234	234	234	234
ร้อยละของลูกค้าประเภท 2 และ 3 ที่ กปภ.สาขา ลงพื้นที่สร้างความสัมพันธ์	ร้อยละ 1 (ไม่ต่ำกว่า 10 ราย)	ร้อยละ 1 (ไม่ต่ำกว่า 10 ราย)	ร้อยละ 1 (ไม่ต่ำกว่า 10 ราย)	ร้อยละ 1 (ไม่ต่ำกว่า 10 ราย)
จำนวนครั้งของ การจัดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า กปภ.สาขา ริเริ่ม ดำเนินการเอง (ไม่ใช่ กิจกรรมตามแผนงาน ขององค์กร)	2 กิจกรรม	2 กิจกรรม	2 กิจกรรม	2 กิจกรรม

## กิจกรรมที่ 8-1-4 โครงการสำนักงานประปาทันสมัย (GECC)

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงจุดบริการลูกค้าให้ตอบสนองนโยบาย “ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
2. เพื่อปรับปรุงสำนักงาน กปภ.สาขา ให้ทันสมัยเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. ปรับปรุงจุดบริการภายในสำนักงานให้สะดวกตามแนวคิด “ราชการสะดวก”
2. ปรับปรุงอาคารต้อนรับลูกค้าให้ติดตามประชาชนทั่วไป
3. มุ่งปรับปรุง สาขาระดับจังหวัดหรือขนาดเทียบเท่าก่อน
4. ทาสีหอดึงสูง

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	5.0	5.0	5.0	15.0
งบประมาณทำการ	10.0	20.0	20.0	50.0
รวม	15.0	25.0	25.0	65.0

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวน กปภ.สาขาสะสม ที่ผ่านมาตรฐาน การรับรอง GECC	180	234	234*	234*

หมายเหตุ : \*ต่ออายุทุก 3 ปี

กิจกรรมที่ 8-1-5 โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is life)

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้ กปภ.สาขาทั่วประเทศผลิตน้ำตามข้อกำหนด WSP โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำร่วมกันระหว่าง กปภ. กับกรมอนามัยอย่างเป็นระบบทุก 12 เดือน
2. เพื่อนำความสามารถพิเศษของ กปภ. ด้านความเชี่ยวชาญระบบประปา และตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำประปาไปใช้ประโยชน์ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการช่วยเหลือสังคมรอบรู้
3. เพื่อร่วมมือกับกรมอนามัยและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนับสนุนคุณภาพน้ำประปาของประเทศให้ผ่านเกณฑ์เพิ่มขึ้น

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. กปภ. MOU กับกรมอนามัยในปี 2561 และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในปี 2562
2. แต่งตั้งคณะกรรมการรับรองคุณภาพน้ำประปามาตรฐานสากลเพื่อกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. กปภ.สาขาที่ผ่านเกณฑ์ WSP เกรด A สมัครเข้าร่วมโครงการโดยส่งแบบประเมินตนเองเพื่อขอรับรองคุณภาพน้ำประปามาตรฐานสากล
4. กรมอนามัยตรวจสอบคุณภาพน้ำเป็นประจำทุก 12 เดือน
5. คณะกรรมการรับรองคุณภาพน้ำประปามาตรฐานสากลตัดสินรับรอง
6. กปภ.สาขาติดตั้งป้ายรับรองคุณภาพน้ำประปามาตรฐานสากล หน้าอาคารโรงกรองน้ำ
7. สำนักตรวจสอบของ กปภ. ตรวจสอบกระบวนการผลิตน้ำประปามาตรฐานสากลตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็นประจำทุกปี

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	4.0	4.0	4.0	12.0
รวม	4.0	4.0	4.0	12.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวน กปภ.สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life	180	234*	234*	234*

หมายเหตุ : \*ต่ออายุทุก 3 ปี



## กิจกรรมที่ 8-1-6 โครงการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรผ่านสื่อสังคมออนไลน์

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มช่องทางสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าประชาชน
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ PWA 4.0 ในการรับรู้ของลูกค้าประชาชน

### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. รผลิตสื่อโดยมีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้
  - ด้านการบริการ (Services) ประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์การบริการของ กปภ. ในยุค 4.0
  - ด้านคุณภาพน้ำประปา (Quality) สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำตั้งแต่กระบวนการผลิตจนถึงการจำหน่ายน้ำออกสู่ครัวเรือน
  - ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) สร้างการรับรู้แก่กลุ่มเป้าหมายในโครงการและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในด้านต่างๆ
2. รูปแบบวิดีโอความยาวประมาณ 5-10 นาที โดยมีวิธีการเล่าเรื่องด้วยวิธีต่างๆ ได้แก่ การลงพื้นที่จริง การสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ การสัมภาษณ์ความเห็น (Vox-pop)

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์/ คณะทำงานสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ผ่าน YouTube

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	0.0	0.1	0.1	0.2
รวม	0.0	0.1	0.1	0.2

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนชิ้นงานที่สื่อสาร ผ่าน Youtube (ตอน)	6	12	12	30

(ลำดับที่ 21) แผนงานที่ 9-1  
แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมที่ 9-1-1 โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนรอบแหล่งน้ำที่ กปภ. มีแผนจะใช้ หรือใช้น้ำดิบในการผลิตน้ำประปา

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. กปภ.เขต ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.
2. กปภ.เขต กำหนดกิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า/ชุมชนภายใต้หลักเกณฑ์ที่ กปภ. กำหนด
3. กปภ.เขต กำหนดพื้นที่ที่จะดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์ที่ กปภ. กำหนด

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.เขต 1- 10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2562-2564)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	9.0	15.0	15.0	39.0
รวม	9.0	15.0	15.0	39.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนชุมชนที่ดำเนินการ เสร็จ (ชุมชน)	34	40	40	114

## กิจกรรมที่ 9-1-2 โครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อขยายความสามารถพิเศษของ กปภ. สู่อปท. อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล
2. เพื่อส่งเสริมประชาชนที่ยังใช้น้ำอุปโภคในระบบอื่นให้ได้ใช้น้ำสะอาดตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ชาติ
3. เพื่อยกระดับความร่วมมือกับ อปท. สู่การรับรองคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน Water is Life ในอนาคต

### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. พัฒนาหลักสูตรเพื่อใช้อบรมวิชาชีพประปา 1-2 วัน ให้แก่ อปท. และกำหนดแนวทางสร้างบุคลากรของ กปภ. ให้พัฒนาเป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านพร้อมมีทักษะในการสอนเสริมหลังให้แก่ผู้อื่น
2. กปภ.เขต และศูนย์ฝึกอบรมภูมิภาค ดำเนินการฝึกอบรม ให้แก่ อปท. ที่เข้าร่วมโครงการ
3. ประเมินผล ทบทวน และปรับปรุงโครงการน้ำประปา กปภ.-อปท. เพื่อปวงชน

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์/ กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	1.0	1.0	1.0	3.0
รวม	1.0	1.0	1.0	3.0

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนครั้งที่ กปภ.เขตจัด กิจกรรมกับ อปท. (ครั้ง)	2	2	2	6

กิจกรรมที่ 9-1-3 โครงการ กปภ. ปลุกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนองพระราชดำริและสานต่อพระราชปณิธานพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้
2. เพื่อมีส่วนร่วมแบบ “พลังประชารัฐ” ในการลดภาวะโลกร้อน
3. เพื่อปลุกป่าต้นน้ำและรักษาผืนป่าซึ่งเป็นต้นกำเนิดของทรัพยากรน้ำให้มีความอุดมสมบูรณ์

❖ แนวทางการดำเนินงาน

ร่วมกับกรมอุทยานแห่งชาติกำหนดพื้นที่ปลุกป่าต้นน้ำผืนใหญ่ 2,000 ไร่

❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์/ กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.0	2.0	2.0	6.0
รวม	2.0	2.0	2.0	6.0

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนพื้นที่ปลุกป่าต้นน้ำ ต่อปี (ไร่)	200	200	200	600

## กิจกรรมที่ 9-1-4 โครงการ กปภ. ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care)

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อมีส่วนร่วมสนับสนุนน้ำดื่มแก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติที่ 74 จังหวัดจัดขึ้น
2. เพื่อมีส่วนร่วมสนับสนุนน้ำดื่มช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความทุกข์ร้อนจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ

### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. รขอข้อมูลปรับปรุงฉลากหรือฟิล์มติดขวดน้ำดื่ม โดยใช้ชื่อ “น้ำดื่ม PWA Care” พร้อมโลโก้ กปภ. เน้นสีเหลืองสดใสและสีฟ้า กปภ.
2. กปภ.เขต 1-10 ผลิต เตรียมน้ำดื่มบรรจุขวดตรา PWA Care และ/หรือ ติดตั้งจุดบริการน้ำดื่ม รถเคลื่อนที่บริการน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ PWA Care อย่างเพียงพอเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติและกิจกรรมบรรเทาสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ ทั้งนี้ ภายในบูธน้ำดื่ม ควรติดข้อความเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ผู้รับขวดน้ำเห็นชัดเจนด้วย
3. กปภ.เขต/สาขา ประสานงานกับจังหวัดเพื่อเข้าร่วมสนับสนุนน้ำดื่มในกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติฯ
4. กปภ.เขต/สาขา ที่ใกล้ที่สุดประสานงานจังหวัด อำเภอ อปท. ปภ. หรือหน่วยงานภาคีเครือข่าย เพื่อเข้าร่วมช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย และภัยธรรมชาติอย่างทันทั่วถึง
5. กปภ.เขต/สาขา/ส่วนกลาง ประชาสัมพันธ์ภาพข่าวที่มีสัญลักษณ์ป้ายโครงการ บุคลากร กปภ. และกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความช่วยเหลือ ตามแนวทางประชาสัมพันธ์ของ กปภ. ทั้ง Online และ Offline ภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม
6. สสส. และกปภ.เขต 1-10 ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมจากขยะพลาสติก โดยใช้หลัก 3Rs เช่น การประกวดผลงานของพนักงาน กปภ. และ/หรือประชาชน ในการรีไซเคิลขวดพลาสติกเพื่อใช้ประโยชน์อื่นๆ แทนการทิ้งให้เป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม
7. สสส. กำหนด Content (ผู้เรื่องราวของโครงการเชื่อมโยงกับจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม) Communication (ช่องทางประชาสัมพันธ์) Technology (การออกแบบสื่อให้น่าสนใจ) ประเภทสื่อ กิจกรรม งบประมาณประชาสัมพันธ์ และขับเคลื่อนการสื่อสารขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในการส่งเสริมภาพลักษณ์ กปภ. ที่สาธารณชนติดตามติดตามใจแบบ “นึกถึงน้ำดื่มคุณภาพ นึกถึง กปภ.”
8. สสส. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมประเมิน ทบทวน และปรับปรุงประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลเป็นประจำทุกปี

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์/ กปภ.เขต 1-10 / กปภ.สาขา

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	5.5	5.5	5.5	16.5
รวม	5.5	5.5	5.5	16.5

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อโครงการ (คะแนน)	4.0	4.0	4.0	12.0

## กิจกรรมที่ 9-1-5 โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุยจ.สุราษฎร์ธานี

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เพื่อฟื้นฟูแนวปะการังที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างท่อส่งน้ำประปา ภายใต้โครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาลอดใต้ทะเลไปยังเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ปฏิบัติตามมติการประชุมคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ครั้งที่ 3/2560 ในการเพิ่มมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม ภายใต้โครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาลอดใต้ทะเลไปยังเกาะสมุย อำเภอสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. สำรวจพื้นที่กำหนดจุดฟื้นฟูแนวปะการัง
2. กำหนดรูปแบบการฟื้นฟูปะการังโดยวิธีการที่เหมาะสม
3. ดำเนินการปลูกฟื้นฟูปะการังตามแนวทางและรูปแบบของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง
4. ติดตั้งทุ่นจอดเรือและทุ่นแสดงแนวเขตป้องกันการทิ้งสมอเรือทำลายปะการัง
5. ดำเนินการจัดทำมาตรการและประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกและความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การจัดประชุมชี้แจงและหาแนวทางในเพื่อกำหนดมาตรการการใช้พื้นที่ที่เหมาะสมเป็นต้น
6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการ ได้แก่ ติดตามอัตราการรอดตาย การเจริญเติบโต และผลของการฟื้นฟู รวมทั้งการซ่อมแซมทุ่นจอดเรืออย่างต่อเนื่อง
7. ประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องและจัดทำรายงานผลความก้าวหน้าเสนอหน่วยงานเป็นระยะ

### ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักปฏิบัติการ 1-5

### ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.0	2.0	2.0	6.0
รวม	2.0	2.0	2.0	6.0

### ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนกิ่งปะการังที่ปลูก ตามแผนระยะยาว โครงการ (กิ่ง)	6,000	6,000	8,000	20,000

(ลำดับที่ 22) แผนงานที่ 9-2  
แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

กิจกรรมที่ 9-2-1 แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

- ❖ วัตถุประสงค์  
เพื่อดำเนินการศึกษา และส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ แนวทางการดำเนินงาน
  1. ร่วมกับสถาบันหรือหน่วยงานภายนอกในการศึกษาแนวทางการใช้น้ำ
  2. ส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
  3. ในระยะแรกจะดำเนินการในพื้นที่เกาะ แหล่งท่องเที่ยว โรงงาน โรงแรม หรือผู้ใช้น้ำรายใหญ่ในพื้นที่ขาดแคลนน้ำก่อน
- ❖ ผู้รับผิดชอบ : สำนักผู้ว่าการ / กปภ.เขต 1-10
- ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	0.0	0.0	0.0	0.0
งบประมาณทำการ	2.0	2.0	2.0	6.0
รวม	2.0	2.0	2.0	6.0

- ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
1. ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่ แล้วเสร็จ (คะแนน*)	5	5	5	5
2. จำนวนแห่งที่ ดำเนินการเสร็จ (แห่ง)	2	2	2	6

(ลำดับที่ 23) แผนงานที่ 10-1  
แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย

กิจกรรมที่ 10-1-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมต้นทุนของน้ำประปาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และสะท้อนถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และใช้ทรัพยากรให้มีประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด

❖ แนวทางการดำเนินงาน

1. การลดต้นทุนค่าซื้อน้ำประปาจากเอกชน
2. การลดต้นทุนในการบริหารทรัพย์สิน
3. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน เพื่อลดการใช้กระดาษ และลดจำนวนบุคลากร
4. การลดต้นทุนค่าไฟฟ้า
5. บริหารค่าใช้จ่ายลดน้ำสูญเสียให้ได้ผลลัพธ์ตามแผนแม่บทการลดน้ำสูญเสีย
6. ควบคุมปริมาณสารเคมีให้เหมาะสมกับคุณภาพน้ำในแต่ละช่วงเวลา
7. จัดหาแหล่งน้ำดิบที่มีต้นทุนต่ำ
8. การพิจารณาความคุ้มค่าในการจ้างหรือดำเนินการเอง
9. ลดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าการสื่อสาร(ค่าโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์พื้นฐาน SMS และ เครือข่าย)

❖ ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	-	-	-	-
งบประมาณทำการ	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ต่อหน่วยน้ำจำหน่าย (บาท/ลบ.ม.)	<20	<20	<20	<20



กิจกรรมที่ 10-1-2 โครงการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการผลิต ส่งจ่าย น้ำประปา และระบบเกี่ยวเนื่องของ กปภ.

❖ วัตถุประสงค์  
เพื่อลดค่าไฟฟ้าในระบบผลิตจ่ายน้ำประปาของ กปภ.

❖ แนวทางการดำเนินงาน  
ติดตั้ง โซลาร์เซลล์เพื่อเป็นอุปกรณ์ผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์เป็นพลังงานทดแทนในพื้นที่สถานีผลิตน้ำของ กปภ.

❖ ผู้รับผิดชอบ : รองผู้ว่าการ (วิชาการ)

❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	-	-	-	-
งบประมาณทำการ	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการ ที่แล้วเสร็จ (คะแนน*)	5	5	-	5

หมายเหตุ : ระดับ 1 ความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการเพิ่มสถานีผลิตไฟฟ้า < 70% (สำเร็จ < 12 สถานี)  
ระดับ 2 ความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการเพิ่มสถานีผลิตไฟฟ้า ≥ 70% (สำเร็จ 12-13 สถานี)  
ระดับ 3 ความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการเพิ่มสถานีผลิตไฟฟ้า ≥ 80% (สำเร็จ 14-15 สถานี)  
ระดับ 4 ความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการเพิ่มสถานีผลิตไฟฟ้า ≥ 90% (สำเร็จ 16-17 สถานี)  
ระดับ 5 ความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการเพิ่มสถานีผลิตไฟฟ้า 100% (สำเร็จ 18 สถานี)

(ลำดับที่ 24) แผนงานที่ 11-1  
การเพิ่มรายได้ของ กปภ.

- ❖ วัตถุประสงค์  
เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3
- ❖ แนวทางการดำเนินงาน  
ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ที่กำหนดดังนี้  
เพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 ซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประเภทรูทริกขนาดกลาง และขนาดใหญ่
- ❖ ผู้รับผิดชอบ : รปก. 1-5
- ❖ งบประมาณ

รายละเอียด	คาดการณ์ (ล้านบาท)			รวม (2563-2565)
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
งบประมาณลงทุน	-	-	-	-
งบประมาณทำการ	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

- ❖ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดความก้าวหน้า แผนงาน	คาดการณ์			รวม
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
จำนวนผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 ที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	2.6	2.6	2.6	2.6

# ภาคผนวก

## คำจำกัดความ

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก  
(Key Performance Indicator: KPI)  
และตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน  
(Key Risk Indicator: KRI)

คำจำกัดความตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI)  
และตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Key Risk Indicator: KRI)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1  
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจมีจำนวนที่เหมาะสม และมีความผูกพันต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วย	คำจำกัดความ
KPI 1.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	คะแนน	<ul style="list-style-type: none"> <li>วัดผลการประเมินความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยเป็นการสำรวจทัศนคติของพนักงานทั้งที่แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึกการรับรู้ และการเรียนรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ กปภ.</li> </ul>
KPI 1.2 อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงาน 1 คน	ราย/คน	คำนวณจาก : จำนวนผู้ใช้น้ำปลายงวด / จำนวนพนักงาน กปภ. ณ 30 ก.ย. ของทุกปี
KRI 1.1 ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์ตามแผนพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรม และตามแผนฝึกอบรมของแต่ละสายงาน</li> </ul> คำนวณจาก : (จำนวนพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินการฝึกอบรมที่กำหนด / จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรม) × 100

- ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	คำจำกัดความ
KPI 2.1 จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน	ส่วนเพิ่ม จำนวน องค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน</li> </ul>
KPI 2.2 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน	ส่วนเพิ่ม จำนวน นวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน</li> </ul>
KRI 2.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการจัดการเรียนรู้ และการสร้างองค์ความรู้ &gt; 80%</li> </ul>
KRI 2.2 ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสำเร็จของโครงการ / แผนงานที่แล้วเสร็จ &gt; 80%</li> </ul>

- ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
KPI 3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญสามารถบูรณาการได้ครบถ้วนตามแผน (สะสมต่อเนื่องทุกปี)	ระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ สามารถบูรณาการได้ครบถ้วนตามแผน</li> </ul>
KRI 3.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน/นอกแผนงานของโครงการ IT ในแต่ละปี	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสำเร็จของโครงการ / แผนงานที่แล้วเสร็จ &gt; 80%</li> </ul>

## ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ

- ยุทธศาสตร์ที่ 4 จัดหา และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
KPI 4.1 จำนวน กปภ.สาขา ที่หยุดผลิต หรือจ่ายน้ำเป็นเวลา เนื่องจากปัญหาขาดแคลนน้ำดิบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพน้ำ	กปภ.สาขา (หยุดผลิต/จ่ายเป็นเวลา)	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวน กปภ.สาขา ที่หยุดผลิต หรือจ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากปัญหาขาดแคลนน้ำดิบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพน้ำ               <ol style="list-style-type: none"> <li>สาขาที่หยุดผลิต</li> <li>สาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลา</li> </ol> </li> </ul>
KRI 4.1 ความสำเร็จของโครงการตามแผนพัฒนาแหล่งน้ำที่ดำเนินการตามแผนที่ได้รับงบประมาณ	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสำเร็จของโครงการ / แผนงานที่แล้วเสร็จ &gt; 80%</li> </ul>

- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
KPI 5.1 ผู้ใช้น้ำเพิ่ม	ราย	คำนวณจาก : ผู้ใช้น้ำเพิ่มปกติ + ผู้ใช้น้ำเพิ่มขยายเขต + ผู้ใช้น้ำเพิ่มเข้าซอย
KPI 5.2 จำนวน กปภ.สาขาที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 5 เมตร	กปภ.สาขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวน กปภ.สาขา ที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ยเท่ากับหรือมากกว่า 5 เมตร โดยกำหนดวัด และบันทึกแรงดันน้ำของ กปภ.สาขา ตั้งแต่เดือน ต.ค. ปีที่ผ่านมาถึง ก.ย. ปีนั้น ๆ และตรวจวัดในช่วงเวลาปฏิบัติงาน</li> <li>จำนวนจุดที่วัดและบันทึกแรงดันน้ำ กำหนดจากจำนวนผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปา ณ ลีนปีบัญชีที่ผ่านมา โดย</li> </ul>

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กปภ.สาขา ที่มีผู้ใช้น้ำ มากกว่า 25,000 ราย กำหนด วัด 100 จุด/กปภ. สาขา/เดือน</li> <li>- กปภ.สาขา ที่มีผู้ใช้น้ำ น้อยกว่า 25,000 ราย กำหนด วัด 50 จุด/กปภ. สาขา/เดือน</li> <li>- กปภ.สาขา ที่มีผู้ใช้น้ำ น้อยกว่า 10,000 ราย กำหนด วัด 30 จุด/กปภ. สาขา/เดือน</li> <li>• โดย กปภ.สาขาที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ต้องมีระดับแรงดันน้ำประปา / เดือนรวมกันทุกจุดวัด เฉลี่ยแล้ว ต้อง <math>\geq 5</math> เมตร</li> </ul>
KPI 5.3 คุณภาพน้ำประปาที่ผ่าน เกณฑ์ทาง กายภาพ/ เคมี/แบคทีเรีย	ร้อยละ (สาขา)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระดับของคุณภาพน้ำประปา ด้านกายภาพ ด้านเคมี และ ด้านแบคทีเรีย ในพื้นที่บริการ (จากก๊อกน้ำของผู้ใช้น้ำ) โดยจะวัดคุณภาพน้ำประปาในแต่ละด้านเป็นร้อยละของ ตัวอย่างน้ำที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานน้ำประปา ตามข้อแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยพารามิเตอร์ที่นำมาตรวจวัดทั้ง 3 ด้าน (ทั้งหมด 15 พารามิเตอร์) ค่าเกณฑ์มาตรฐานน้ำประปาของ พารามิเตอร์ ความถี่ในการเก็บตัวอย่าง ด้านกายภาพ และด้านแบคทีเรีย เดือนละ 1 ตัวอย่าง และด้านเคมี เก็บ 1 ตัวอย่างต่อ 2 เดือน ใน กปภ.สาขา จำนวน กปภ. สาขา ตามที่ตกลงกับกระทรวงการคลัง ให้วัดคุณภาพน้ำ ตั้งแต่เดือน ต.ค. ปีที่ผ่านมาถึง ก.ย. ปีนั้น ๆ โดย คำนวณจาก : [จำนวนตัวอย่างที่ทุกพารามิเตอร์ผ่านเกณฑ์ ในแต่ละด้าน ในรอบบัญชีนั้น ๆ <math>\times 100</math>] / [จำนวนตัวอย่าง ที่ตรวจวัดทั้งหมดในด้านนั้น ๆ (ด้านกายภาพหรือด้านเคมี หรือด้านแบคทีเรีย)]</li> <li>• หากตัวอย่างน้ำที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานน้ำประปาตาม ข้อแนะนำของ WHO ในพารามิเตอร์ใดพารามิเตอร์หนึ่ง สำหรับการตรวจวัดด้านกายภาพ หรือ ด้านเคมี หรือ ด้านแบคทีเรีย ถือว่าตัวอย่างน้ำนี้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน น้ำประปาตามข้อแนะนำของ WHO ในด้านนั้น ๆ</li> <li>• ทั้งนี้ ข้อมูลของคุณภาพน้ำประปาทั้ง 3 ด้านจะนำมาจาก 2 แหล่ง และถ่วงน้ำหนักผลการตรวจวัด กล่าวคือ กปภ. ตรวจวัดมีน้ำหนักร้อยละ 85 และน้ำหนักร้อยละ 15 ของผู้ ประเมินอิสระตรวจวัด จำนวน 30 ตัวอย่าง</li> </ul>
KPI 5.4 จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำ	ครั้ง/หน่วย บริการ/ปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำเฉลี่ยต่อหน่วยบริการต่อปี ใน รอบปีบัญชีนั้น ๆ ที่อยู่นอกแผนงานประจำปี ยกเว้น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจาก กฟภ. สาธารณภัยและภัย ธรรมชาติ</li> <li>• โดยที่ระยะเวลาเฉลี่ยที่หยุดจ่ายน้ำต้องไม่เกิน 3 ชม. ถ้าเกินจะปรับลดคะแนนเท่ากับ 0.5 คะแนน</li> </ul>
KPI 5.5 ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม	ส่วนเพิ่ม ล้าน ลบ.ม./ ปี	คำนวณจาก : ปริมาณน้ำจำหน่ายปลายงวด-ปริมาณน้ำ จำหน่ายต้นงวด
KRI 5.1 จำนวนระบบประปาเมือง ที่ได้รับการพัฒนา	โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนโครงการปรับปรุงขยาย และโครงการปรับปรุงหลัง รับโอน</li> </ul>

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
KRI 5.2 ความสำเร็จของโครงการขยายเขตจำหน่ายน้ำที่ดำเนินการตามแผนที่ได้รับงบประมาณ	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสำเร็จของโครงการ / แผนงานที่แล้วเสร็จ &gt; 80%</li> </ul>
KRI 5.3 จำนวน กปภ.สาขา ที่ดำเนินการตาม WSP Master Plan	กปภ.สาขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวน กปภ.สาขา ที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน WSP ครบถ้วน</li> </ul>

➤ ยุทธศาสตร์ที่ 6 บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
KPI 6.1 อัตราน้ำสูญเสีย กปภ.	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปริมาณน้ำสูญเสียในระบบจ่าย คิดเป็นร้อยละของ</li> <li>• ปริมาณน้ำผลิตจ่ายทั้งหมด ในปีบัญชีนั้นๆ</li> </ul> <p>คำนวณจาก : [ปริมาณน้ำผลิตจ่าย - (ปริมาณน้ำจำหน่าย + ปริมาณน้ำจ่ายฟรี + ปริมาณน้ำ Blow off) × 100] / ปริมาณน้ำผลิตจ่าย</p>
KRI 6.1 ความสำเร็จของโครงการลดน้ำสูญเสียของ กปภ. 22 สาขา	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสำเร็จของโครงการ / แผนงานที่แล้วเสร็จ &gt; 80%</li> </ul>

➤ ยุทธศาสตร์ที่ 7 ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ค่าจำกัดความ
KPI 7.1 จำนวนครัวเรือนที่ได้ประโยชน์ จากการที่ กปภ. สนับสนุนให้มีน้ำประปา ที่ได้มาตรฐาน	ครัวเรือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความร่วมมือระหว่าง กปภ. กับหน่วยงานอื่น ๆ ดังนี้</li> <li>1) การรับโอนกิจการประปามาปรับปรุง โดยใช้งบรายได้ของ กปภ.</li> <li>2) การวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ</li> <li>3) การปรับปรุงอาคารผลิตน้ำประปา</li> <li>4) การออกแบบ</li> <li>5) การจำหน่ายน้ำ Bulk Sale</li> <li>6) การทดสอบคุณภาพน้ำ</li> <li>7) การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกิจการประปา</li> <li>8) การให้คำปรึกษาในลักษณะที่ไม่ใช่โครงการ</li> </ul>
KRI 7.1 จำนวนความร่วมมือที่ กปภ. สนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน	ครั้ง	

## ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า

### ➤ ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปาและบริการ

ตัวชี้วัด	หน่วย	คำจำกัดความ
KPI 8.1 ระดับความพึงพอใจลูกค้า ต่อ ประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ	ระดับเกณฑ์คะแนนตามข้อตกลง สคร.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอก(ผู้ใช้น้ำ) ประจำปีบัญชีนั้น ๆ ของ กปภ. โดยที่               <ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานอิสระ (Third Party) ที่มีความน่าเชื่อถือเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> <li>สคร. และ ที่ปรึกษาด้านการประเมินผลจะเข้าร่วมประชุมเพื่อมอบข้อสังเกต เมื่อมีการพิจารณากำหนดกลุ่มตัวอย่างและร่างแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของ กปภ.</li> <li>ประเด็นในการสำรวจ อย่างน้อย ต้องประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้                   <ol style="list-style-type: none"> <li>ด้านกระบวนการงาน (ขั้นตอน ระยะเวลา ความถูกต้องในการให้บริการ) และคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น แรงดันน้ำ คุณภาพน้ำ การหยุดจ่ายน้ำ เป็นต้น</li> <li>ด้านทัศนคติของผู้ใช้น้ำที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และต่อองค์กร</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>
KRI 8.1 การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน (Service Level Agreement: SLA)	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตาม SLA โดยดึงข้อมูลจากระบบ OIS</li> </ul>
KRI 8.2 จำนวน กปภ. สาขาที่ผ่านมาตรฐาน Water Is Life (สะสมต่อเนื่องทุกปี)	กปภ.สาขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวน กปภ. สาขาที่ผ่านมาตรฐาน Water Is Life โดยคิดสะสมรวมกันทุกปี</li> </ul>

### ➤ ยุทธศาสตร์ที่ 9 รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

ตัวชี้วัด	หน่วย	คำจำกัดความ
KPI 9.1 โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)	ระดับเกณฑ์คะแนนตามข้อตกลง สคร.	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนโครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM) ประเมินผลจากความสำเร็จของการดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดโดย สคร. กำหนดค่าเกณฑ์วัดในระดับต่างๆ</li> </ul>
KPI 9.2 ระดับทัศนคติด้านความเชื่อมั่นต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทย การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม	คะแนน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับคะแนนที่ทัศนคติด้านความเชื่อมั่นต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทย การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ.</li> </ul>
KRI 9.1 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้น้ำ/ประชาชนที่มีต่อโครงการ CSR ของ กปภ.	คะแนน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการรับรู้ของผู้ใช้น้ำที่มีต่อโครงการ CSR ของ กปภ.</li> </ul>



## ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเงิน

### ➤ ยุทธศาสตร์ที่ 10 ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	คำจำกัดความ
KPI 10.1 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยน้ำจำหน่าย	บาท/ลบ.ม.	คำนวณจาก : ค่าใช้จ่ายรวม / น้ำจำหน่าย
KRI 10.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อรายได้	สัดส่วน	คำนวณจาก : ค่าใช้จ่ายบุคคล / (รายได้จากการดำเนินงาน + รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการ)

### ➤ ยุทธศาสตร์ที่ 11 สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	คำจำกัดความ
KPI 11.1 ร้อยละรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นต่อปี	ร้อยละ	คำนวณจาก : [รายได้จากการดำเนินงานในปีปัจจุบัน - รายได้จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา] / รายได้จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา × 100
KPI 11.2 กำไรจากการดำเนินงาน (EBITDA)	ล้านบาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำไรจากการดำเนินงานก่อนดอกเบี้ยจ่าย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าใช้จ่ายตัดจ่าย</li> </ul>
KRI 11.1 ร้อยละของจำนวนผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	คำนวณจาก : ผู้ใช้น้ำเพิ่มประเภท 2,3 (ราย) ในปีปัจจุบัน / ผู้ใช้น้ำประเภท 2,3 (ราย) ในปีที่ผ่านมา × 100
KRI 11.2 ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี	ร้อยละ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสามารถในการบริหารแผนลงทุนประจำปีนั้น ๆ เป็นการดำเนินการเบิกจ่ายเงินตามงบลงทุนของ กปภ. ทั้งในส่วนของงบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติ และงบลงทุนตามโครงการพัฒนาต่างๆ ที่ได้รับอนุมัติจาก ครม. คำนวณจากร้อยละของยอดสะสมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีบัญชีนั้น ๆ เทียบกับ วงเงินตามงบลงทุนแบ่งการวัดแยกเป็น 2 มุมมอง ได้แก่</li> <li>ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี (น้ำหนักร้อยละ 50)</li> </ul> <p>คำนวณจาก : (ยอดเงินสะสมของการเบิกจ่ายงบลงทุนที่เกิดขึ้นจริงของปีบัญชี นั้น ๆ × 100) / ยอดเงินตามงบลงทุนที่อนุมัติให้เบิกจ่ายได้ของปีบัญชี นั้น ๆ</p>





การประสานภูมิภาค  
72 ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210  
[www.pwa.co.th](http://www.pwa.co.th)