



บทสรุปผู้บริหาร

แผนยุทธศาสตร์องค์กรของการประปาส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 3) ปี 2560-2564



คำนำ

กปก. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปี 2560 - 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และถ่ายทอดให้ผู้บริหารทุกระดับทราบ ให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ จัดสรรงบประมาณโดยให้ความสำคัญโครงการตามแผนยุทธศาสตร์เป็นลำดับแรก สรรหาอัตรากำลังเพื่อสนับสนุนการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ และใช้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั่วทั้งองค์กร

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
ผลิตภัณฑ์และบริการ	2
วิสัยทัศน์	3
พันธกิจ	3
ค่านิยม	3
การให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย	4
ความยั่งยืน	4
ความสามารถพิเศษขององค์กร	5
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก)	5
ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ)	5
ประเด็นยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2560-2564	6
ทิศทางองค์กรของ กปภ. (Road Map)	7
สรุปแผนยุทธศาสตร์ ปี 2560-2564	8
แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	9
ผลลัพธ์ที่สำคัญในปี 2564	10
เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ ปี 2560-2564	11
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	12
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสม และมีความผูกพันต่อองค์กร	13
ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน	13
ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ	14
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ	15
ยุทธศาสตร์ที่ 4 จัดหา และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	16
ยุทธศาสตร์ที่ 5 ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	17
ยุทธศาสตร์ที่ 6 บริหารจัดการลตน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ	19
ยุทธศาสตร์ที่ 7 ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	20
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า	21
ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปาและบริการ	22
ยุทธศาสตร์ที่ 9 รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ	22
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเงิน	24
ยุทธศาสตร์ที่ 10 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	25
ยุทธศาสตร์ที่ 11 สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน	25



บทนำ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ รวมทั้ง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหาร จัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น) กปภ. ประกอบด้วย หน่วยงานรับผิดชอบแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค 10 กปภ.เขต 234 กปภ.สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 356 หน่วยบริการ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 การแบ่งเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค



กปภ. เปิดให้บริการเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2522

- กปภ. 5 ภาค
- กปภ. เขต 10 เขต
- กปภ. สาขา 234 สาขา
- หน่วยบริการย่อย 356 หน่วย (รวมแม่ข่าย 590 หน่วย)
- ให้บริการทั่วทุกภูมิภาค ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง

ตลอดระยะเวลา 36 ปี ที่ผ่านมา กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. สามารถแยกชนิดของ แหล่งน้ำที่นำมาผลิตได้ 3 ประเภท โดยส่วนใหญ่ผลิตน้ำประปาจากน้ำผิวดิน บางส่วนจากระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรอง จากน้ำบาดาล ในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำ โดยการวางระบบ ท่อประปา เพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บ รายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณ การซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคา ที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้ง มาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ ฝึกอบรมแบบก่อสร้างระบบประปา ให้บริการด้านวิชาการ และ ให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น

วิสัยทัศน์

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

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

พันธกิจ

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริกการน้ำประปาตาม พรบ. กปภ. พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของการประปาส่วนภูมิภาค มี 5 ประการ ลำดับความสำคัญได้ดังนี้

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

ค่านิยม

ค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กร ยึดถือปฏิบัติกันมาเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

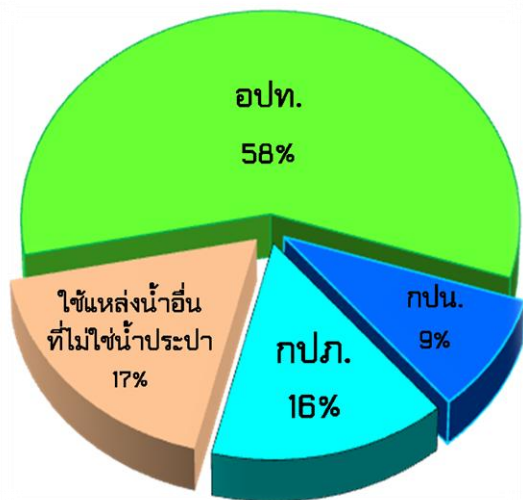
“มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน”

มุ่งเน้นคุณธรรม	มั่นใจคุณภาพ	เพื่อสุขของปวงชน
<ol style="list-style-type: none">1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	<ol style="list-style-type: none">1. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด2. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ3. ทำงานเป็นทีม4. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง5. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	<ol style="list-style-type: none">1. ตั้งใจรับฟังลูกค้า2. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา3. มีจิตสาธารณะ

การให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย

ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการให้บริการน้ำประปา ประกอบด้วย 3 หน่วยงานหลัก ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) การประปานครหลวง (กปน.) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทั่วประเทศ ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ประมาณการสัดส่วนการให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย



- ประชากรทั่วประเทศ 24 ล้านครัวเรือน หรือ 65 ล้านคน หรือ 74,965 หมู่บ้าน
- ประชาชนที่รับบริการโดย กปภ. 3.8 ล้านครัวเรือน หรือ 10.2 ล้านคน ร้อยละ 16
- ประชาชนที่ใช้แหล่งน้ำอื่นที่ไม่ใช่ประปา ประมาณ 4 ล้านครัวเรือน หรือ 11.0 ล้านคน ร้อยละ 17

ความยั่งยืน

1. แหล่งน้ำมีคุณภาพ และปริมาณเพียงพอ
2. ความสามารถบุคลากร
3. เงินทุนจากผลประกอบการเพียงพอ
4. กระบวนการผลิตจ่ายน้ำที่มีประสิทธิภาพ
5. ความรับผิดชอบต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เหมาะสม

ความสามารถพิเศษขององค์กร

ปัจจุบัน	อนาคต
<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปา 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีวัฒนธรรมในการส่งมอบคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก)

ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ให้บริการกระจุกกระจาย และห่างไกล ทำให้ยากต่อการให้บริการ และทำให้ต้นทุนสูง อปท. มีอำนาจในการจัดหาสาธารณูปโภคตามกฎหมายจัดตั้ง
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง สภาพอากาศแปรปรวน เกิดปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม ภัยแล้ง ขาดการแก้ปัญหาการจัดการน้ำอย่างบูรณาการ ไม่มีแหล่งน้ำดิบเป็นของตนเอง อัตราน้ำสูญเสียสูง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการด้านข้อมูล และระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการผลิต การบริหารจัดการ การให้บริการยังไม่ครอบคลุม ต้นทุนน้ำประปาที่ซื้อจากผู้ขายในโครงการเอกชนร่วมลงทุนมีราคาสูง การให้บริการน้ำประปาในบางพื้นที่ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำที่เพิ่มมากขึ้น
ด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> การเตรียมบุคลากร ด้านขีดความสามารถ ยังไม่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ)

ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ตาม พรบ. กปภ. มีอำนาจดำเนินกิจการประปา ซึ่งสามารถขยายพื้นที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคมากกว่าองค์กรอื่น เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพน้ำประปา และการให้บริการ
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> มีสาขามาก สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย มีโครงข่ายท่อส่งน้ำกระจายทั่วประเทศ
ด้านทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ



ประเด็นยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2560-2564

ทิศทางองค์กรของ กปภ. (Road Map)

ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทยให้ดีขึ้น กปภ. จึงกำหนดเส้นทางการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งหวังจะก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง หรือ HPO (High Performance Organization) ดังภาพที่ 3 ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก ดังนั้น องค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่ง กปภ. มีเป้าหมายของทิศทาง กปภ. สู่การเป็นองค์กรระดับโลก โดยได้รับรางวัล TQC : Thailand Quality Class ภายใน ปี 2564 ดังตารางที่ 1

ภาพที่ 3 ทิศทางองค์กรของ กปภ. (Road Map)



ตารางที่ 1 เป้าหมายของทิศทางองค์กรของ กปภ.

รายการ	สู่การเป็นองค์กรที่มีระบบผลิตจ่ายน้ำและบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	สู่การเป็นองค์กรที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจร	สู่การเป็นองค์กรระดับโลก
เป้าหมาย	1) ดำเนินโครงการ Water Safety Plan เกรต A ครบทุกสาขา ภายในปี 2564 2) มีระดับคะแนนความพึงพอใจลูกค้า 4.5 ภายในปี 2564	มีการจัดการองค์ความรู้ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการและทั่วทั้งองค์กร โดยเน้น - กระบวนการศึกษา ออกแบบ และบริหารจัดการโครงการ - การขยายผลแนวทางปฏิบัติที่ดี (Good Practice)	มีระบบงาน IT ที่สำคัญ และสามารถบูรณาการกันได้อย่างสมบูรณ์ โดยสมบูรณ์ ภายในปี 2564	ระดับคะแนนประเมิน SEPA ได้คะแนน 350 คะแนนเต็ม 1,000 (รางวัล TQC : Thailand Quality Class)

แผนยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2560-2564

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ฉบับที่ 3) ปี 2560-2564 เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ในปี 2564 โดยมีเป้าหมาย การเป็นองค์กรระดับสากล และได้รับรางวัล Thailand Quality Class (TQC) ทั้งนี้ กปภ. ได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา : มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร เสริมสร้างการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดจนจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยรองรับระบบงานที่สำคัญ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ : มุ่งเน้นการสร้างระบบผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน การสร้างระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการผลิตจ่ายน้ำ รวมทั้งการลดน้ำสูญเสีย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า : มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า ด้านคุณภาพน้ำประปา และการบริการ รวมทั้งการรักษาสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเงิน : มุ่งเน้นการควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน และสร้างรายได้ที่เพียงพอต่อการขยายงาน

เนื่องจาก 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ กปภ. กำหนดแนวทางการดำเนินงาน 11 ยุทธศาสตร์ 28 โครงการ/แผนงาน เพื่อรองรับการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แสดงดังภาพที่ 4

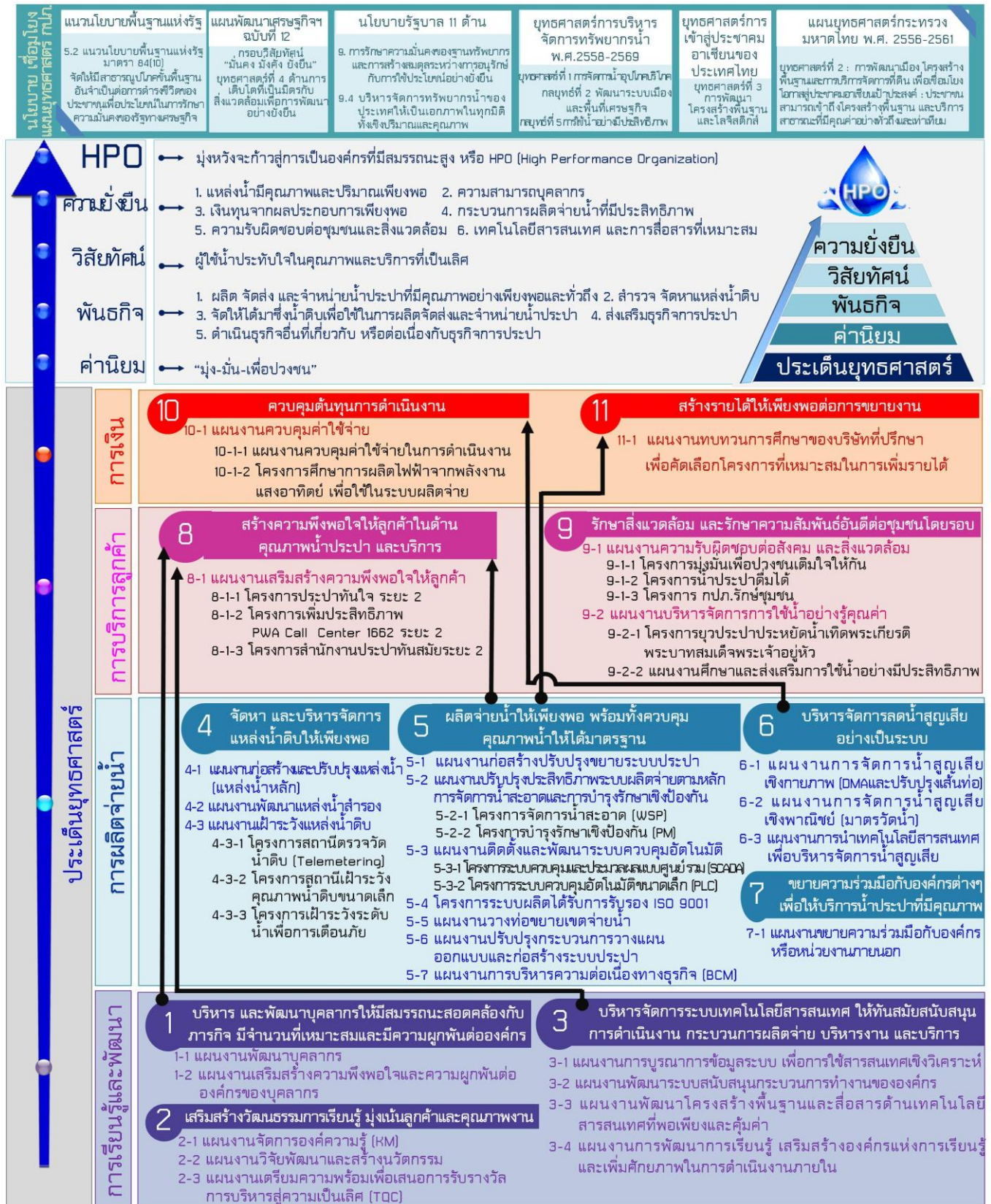
ภาพที่ 4 แผนยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2560-2564



แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)

ในการดำเนินงานของ กปภ. เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ให้มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 5

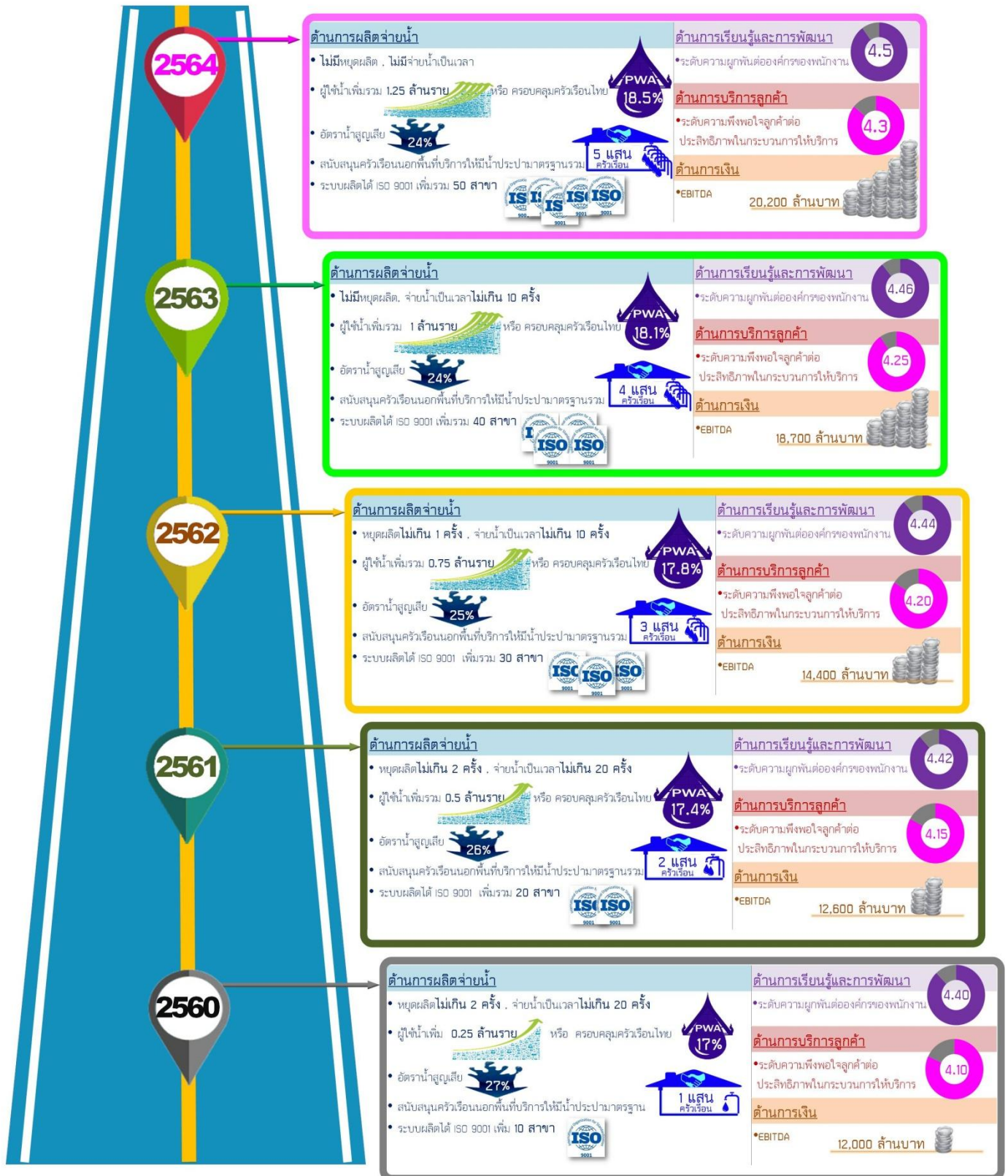
ภาพที่ 5 แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)



ผลลัพธ์ที่สำคัญในปี 2564

กปภ. มุ่งหวังผลลัพธ์ที่สำคัญ เมื่อสิ้นสุดแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ฉบับที่ 3) ในปี 2564 สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีผลลัพธ์ที่สำคัญ ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 ผลลัพธ์ที่สำคัญ



เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์

ความสำเร็จของการดำเนินงานในขั้นตอนสุดท้ายของแต่ละยุทธศาสตร์ เมื่อสิ้นสุดแผน (ปี 2564)

ภาพที่ 7 เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา



ยุทธศาสตร์ที่ 1

บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มี
สมรรถนะสอดคล้องกับ
ภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสม
และมีความผูกพันต่อองค์กร



ยุทธศาสตร์ที่ 2

เสริมสร้างวัฒนธรรม
การเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้า
และคุณภาพงาน



ยุทธศาสตร์ที่ 3

บริหารจัดการระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
ให้ทันสมัย สนับสนุน
การดำเนินงาน
กระบวนการผลิตจ่าย
บริหารงาน และบริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ มีจำนวนที่เหมาะสม และมีความผูกพันต่อองค์กร

- แผนงานที่ 1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร

กปก. มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนนโยบาย และการดำเนินงานของ กปก. การพัฒนาสมรรถนะความสามารถรายบุคคล (IDP) และสนับสนุนโครงการประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ดูงาน หน่วยงานภายนอก และทุนการศึกษา



- แผนงานที่ 1-2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร และพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร



ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน

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

เพื่อให้ กปก. มีการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีการส่งเสริม หรือ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้กลางที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ทุกหน่วยงาน

- แผนงานที่ 2-2 แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และนำมาใช้งานจนเกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กร กปก. จึงมีการจัดทำแผนการวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรมระยะยาว และมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการศึกษานวัตกรรมใหม่

- แผนงานที่ 2-3 แผนงานเตรียมความพร้อม เพื่อเสนอการรับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC)

เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการองค์กร ปรับปรุงกระบวนการงาน และปรับปรุงผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ กปก. ได้จัดตั้งทีมงาน และให้ความรู้ทีมงาน แนวทางการจัดทำรายงานสมัครขอรับรางวัล แนวทางการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) โดยมุ่งหวังรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ในปี 2564

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุน การดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ

- แผนงานที่ 3-1 แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งใช้เทคโนโลยีบูรณาการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเชิงวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจบริหารงานขององค์กร และการให้บริการประชาชน



- แผนงานที่ 3-2 แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร

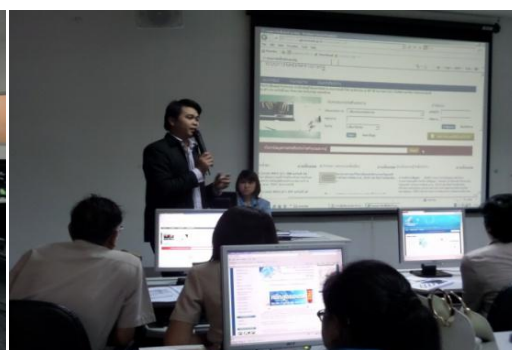
พัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านต่างๆ ให้มีเครื่องมือที่เป็นระบบงานสารสนเทศ หรือภูมิสารสนเทศที่รองรับสารสนเทศ สำหรับการให้บริการ และใช้บริหารงานด้านลูกค้า ด้านการผลิต-จ่ายน้ำ รวมถึง การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานที่คล่องตัวขึ้น

- แผนงานที่ 3-3 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า

เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์) ให้เพียงพอและคุ้มค่า พร้อมมีโครงข่ายเชื่อมโยงทั่วทั้งองค์กร โดยบริหารจัดการให้มีซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้เพียงพอ และเหมาะสมกับภาระงาน พร้อมทั้งบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อรองรับระบบงานที่เพิ่มมากขึ้น

- แผนงานที่ 3-4 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู้ เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน

พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร และพัฒนาระบบรองรับการสืบค้นองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

ด้านการผลิตจ่ายน้ำ



ยุทธศาสตร์ที่ 4

จัดหา และบริหารจัดการ
แหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ



ยุทธศาสตร์ที่ 5

ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้ง
ควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน



ยุทธศาสตร์ที่ 6

บริหารจัดการลบน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ



ยุทธศาสตร์ที่ 7

ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ
เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ

- แผนงานที่ 4-1 แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำ (แหล่งน้ำหลัก)

จากผลการศึกษาแผนแม่บทพัฒนาแหล่งน้ำทั้ง 25 ลุ่มน้ำ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแผนงานโครงการก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำของแต่ละสาขา รวมทั้งการพัฒนาแหล่งน้ำในลักษณะการเชื่อมโยงเป็นกลุ่มพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอในการผลิตน้ำประปา รองรับความต้องการใช้น้ำของชุมชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างมั่นคง

- แผนงานที่ 4-2 แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำสำรอง

กปภ. ใช้น้ำดิบประมาณ 1,800 ล้าน ลบ.ม./ปี โดยมีความต้องการใช้น้ำดิบเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณ 5% ต่อปี แต่เนื่องจากปัจจุบันแหล่งน้ำที่ กปภ. ใช้อนุรักษ์น้ำประปามีน้อยในบางพื้นที่แห่งขาด หรือมีปัญหาน้ำเค็มรุกกล้า ดังนั้นการจัดหาแหล่งน้ำสำรองไว้รองรับภาวะวิกฤติช่วงฤดูแล้ง จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว กปภ. จึงได้กำหนดแผนงานซึ่งประกอบด้วย การขุดสระกักเก็บน้ำดิบ การใช้แหล่งน้ำสาธารณะร่วมกับท้องถิ่น และการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลในพื้นที่ที่มีศักยภาพ เป็นต้น

- แผนงานที่ 4-3 แผนงานเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ

4-3-1) โครงการสถานีตรวจวัดน้ำดิบ (Telemetry)

กปภ. ได้มีการติดตั้งสถานีตรวจวัดน้ำดิบ ซึ่งทำการตรวจวัดทั้งระดับน้ำและคุณภาพน้ำแบบอัตโนมัติ พร้อมแสดงผลทางเว็บไซต์แบบ Real time ณ กปภ.สาขา ที่มีความเสี่ยงด้านระดับน้ำ หรือคุณภาพน้ำ ซึ่ง กปภ. มีแผนจะทำการติดตั้งเพิ่มเติมอีก 24 สถานี

4-3-2) โครงการสถานีเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบขนาดเล็ก

มีแนวทางติดตั้งสถานีเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบขนาดเล็ก จำนวน 40 สถานี ในปี 2561 และ 2563 โดยแบ่งเป็นปีละ 20 สถานี อีกทั้งจะได้จัดสรรเครื่องมือวิทยาศาสตร์ให้กับ กปภ.สาขา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพน้ำที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอีก 10 สาขาด้วย

4-3-3) โครงการเฝ้าระวังระดับน้ำเพื่อการเตือนภัย

แนวทางการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ในปี 2559 เป็นการปรับการวัดค่าระดับน้ำอย่างเป็นระบบให้เป็นระดับน้ำทะเลปานกลาง เพื่อให้สามารถบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างสมบูรณ์ ส่วนที่ 2 จะดำเนินการในปี 2560-2561 เป็นการต่อยอดจากส่วนแรก โดยการจัดทำโครงการเฝ้าระวังและเตือนภัยแหล่งน้ำดิบ เพื่อการบริหารจัดการระดับสาขา และระดับลุ่มน้ำ อันจะทำให้ กปภ. มีข้อมูลแหล่งน้ำในเชิงลึก และแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ในแต่ละลุ่มน้ำ สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนบริหารจัดการแหล่งน้ำต้นทุนได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการป้องกันการเตรียมการรับสถานการณ์ภัยแล้งและอุทกภัยล่วงหน้า ตลอดจนการวางแผนการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอพร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน

● แผนงานที่ 5-1 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา

เพื่อให้ กปภ.สาขา มีกำลังการผลิต หรือประสิทธิภาพในการผลิตจ่ายน้ำ ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในพื้นที่ จึงมีแนวทางศึกษาความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งพิจารณาลงทุนพื้นที่ศักยภาพที่รองรับการเปิดเสรีอาเซียน พร้อมทั้งจัดทำแผนปรับปรุงขยายระบบประปา ที่มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าการลงทุนแผนงาน (B/C Ratio) และทำโร้เซิงเศรษฐศาสตร์ (EP)

● แผนงานที่ 5-2 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลักการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP) และบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance : PM)

5-2-1) โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP)

เพื่อปรับปรุงระบบประปาให้สมบูรณ์ มีความพร้อม และดำเนินการตามแนวทางโครงการจัดการน้ำสะอาด (WSP) ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่จะได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน มีขั้นตอนจัดการคุณภาพและความสม่ำเสมอของน้ำ ตั้งแต่ต้นน้ำ กระบวนการผลิตน้ำ ไปจนน้ำประปาที่ส่งไปถึงผู้บริโภค โดยเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทุกขั้นตอน

5-2-2) โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance : PM)

เพื่อให้ทุก กปภ.สาขา มีเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ ในการผลิตน้ำประปาที่สมบูรณ์ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยเหลือปัญหาหยุดชะงักการจ่ายน้ำ หรือ สามารถวางแผนการหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้าได้อย่างเป็นระบบ จึงมีแนวทางดำเนินงานขยายและพัฒนาฐานข้อมูล โปรแกรม คู่มือมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ PM เพิ่มเติม ให้ครอบคลุมเครื่องจักร อุปกรณ์ ระบบผลิต-จำหน่าย ที่สำคัญ พร้อมทั้งขยายผลในระดับ กปภ.สาขา เช่นเดียวกับประปาต้นแบบบำรุงรักษา

● แผนงานที่ 5-3 แผนงานติดตั้งและพัฒนาระบบควบคุมอัตโนมัติ (Supervisory Control and Data Acquisition : SCADA) และ (Programmable Logic Controller : PLC)

5-3-1) โครงการระบบควบคุมและประมวลผลแบบศูนย์รวม (Supervisory Control and Data Acquisition : SCADA)

ระบบ SCADA เป็นระบบที่ช่วยให้สามารถติดตามและควบคุมการผลิตน้ำได้จากระยะไกล ทั้งนี้ กปภ. ได้นำระบบ SCADA มาใช้โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อให้ กปภ. สามารถบริหารจัดการระบบผลิตน้ำประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระบบประปาที่มีขนาดใหญ่ หรือซับซ้อน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้น้ำเกิดความมั่นใจว่า จะได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน และบริการอย่างต่อเนื่อง

5-3-2) โครงการระบบควบคุมอัตโนมัติขนาดเล็ก (Programmable Logic Controller : PLC)

กปภ. มีแนวทางจะใช้ระบบควบคุมอัตโนมัติขนาดเล็กด้วย PLC ในการสั่งการแบบเป็นจุด เพื่อให้ กปภ. สามารถบริหารจัดการระบบผลิตน้ำประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับประปขนาดกลาง และขนาดเล็ก

- แผนงานที่ 5-4 โครงการระบบผลิตได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001

เพื่อพัฒนาคุณภาพระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน และได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานสากล จึงได้กำหนดให้ กปภ.เขต เสนอรายชื่อ กปภ.สาขา เข้ารับการรับรองระบบบริหารคุณภาพระดับสากล ISO 9001 ตามความเหมาะสมทุกปี และให้ กปภ.สาขาอื่นๆ เข้าดูงานเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารงานต่อไป



- แผนงานที่ 5-5 แผนงานวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ

เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน สามารถใช้ในการอุปโภคบริโภคได้อย่างทั่วถึง กปภ. จึงมีนโยบายเร่งรัดการขยายบริการหลายรูปแบบ คือ กปภ. ลงทุนโดยใช้เงินรายได้ และขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล วางท่อจ่ายน้ำ โดยขยายจากแนวท่อเดิมที่มีอยู่เข้าไปในพื้นที่ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ หรือมีน้ำประปาใช้ แต่ยังไม่เพียงพอและทั่วถึง หรือ กปภ. ดำเนินการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำตามคำร้องขอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดย อปท. เป็นผู้จัดหางบประมาณให้

- แผนงานที่ 5-6 แผนงานปรับปรุงกระบวนการวางแผน ออกแบบและก่อสร้างระบบประปา

กปภ. เร่งแก้ไขปัญหาในกระบวนการวางแผน ออกแบบและก่อสร้างระบบประปา เพื่อให้โครงการลงทุน ของ กปภ. สามารถเบิกจ่ายและก่อสร้างแล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน จัดตั้งคณะทำงานฯ จากหลายส่วนงานขึ้นมากำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงาน ในกระบวนการต่างๆ

- แผนงานที่ 5-7 แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

กปภ. ได้จัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ตามข้อกำหนดของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก.22301-2556 ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ 2558 และตามมาตรฐานฯ ได้กำหนดให้ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อการคงไว้ซึ่งระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสม เพียงพอ หรือเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดให้มีการฝึกซ้อม ทดสอบ ทบทวนและปรับปรุงข้อมูลแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ

- แผนงานที่ 6-1 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และ ปรับปรุงเส้นท่อ)

กปภ. มีแนวทางการพัฒนาระบบ DMA โดยแบ่ง กปภ.สาขา ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สาขาที่มีขนาดเล็ก (ผู้ใช้น้ำไม่เกิน 15,000 ราย) มีจำนวน 159 สาขา กปภ. จะติดตั้งและบริหารจัดการเอง กลุ่มที่ 2 สาขาที่มีขนาดกลาง (ผู้ใช้น้ำ 15,000 - 40,000 ราย) 52 สาขา กปภ. จะจ้างเหมาเอกชนติดตั้งและบริหารจัดการ 2 ปี เมื่อสิ้นสุดสัญญาแล้ว กปภ. จะบริหารจัดการเอง และ กลุ่มที่ 3 สาขาที่มีขนาดใหญ่ (ผู้ใช้น้ำ 40,000 รายขึ้นไป) 23 สาขา กปภ. จะจ้างเอกชนติดตั้งและบริหารจัดการ 3 ปี เมื่อสิ้นสุดสัญญา หากสาขาใดมีความพร้อมก็จะดำเนินการเอง นอกจากนี้ กปภ. มีแผนเตรียมงบประมาณรองรับการแก้ไขปัญหาเพื่อควบคุมน้ำสูญเสีย เพื่อการจัดการลดน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- แผนงานที่ 6-2 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)

เพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือ การอ่านมาตร และจัดเก็บรายได้ค่าน้ำสอดคล้องกับปริมาณการใช้น้ำจริง กปภ. จึงมีแนวทางดำเนินงาน คือ เปลี่ยนมาตรวัดน้ำที่มีอายุมากกว่า 10 ปี บำรุงรักษา ล้างมาตร กำหนด 5 ปี จัดหาชุดทดสอบมาตรฐาน ชุดทดสอบวิเคราะห์อัตราการใช้น้ำ เพื่อแก้ปัญหาการใช้น้ำขนาดใหญ่เกินไป พร้อมทั้ง ปรับปรุงการติดตั้งมาตรวัดน้ำ และมาตรวัดน้ำหลัก (Master Meter) ให้ได้มาตรฐาน

- แผนงานที่ 6-3 แผนงานการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลระบบ SCADA, DMA and GIS ฯลฯ ปรับปรุงเพิ่มเติมอุปกรณ์ระบบควบคุม PRV and Butterfly Valve ของระบบ DMA ติดตั้งอุปกรณ์ VSD ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบสูบน้ำให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการณ์การใช้น้ำ และ Implement Software Monitoring-Control and Management App. พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรของ กปภ. ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยจะทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของการบริหารจัดการระบบ DMA เดิม โดยกำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลำดับความสำคัญในการคัดเลือก กปภ.สาขา ที่มีปริมาณน้ำสูญเสียสูง เกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนไปกำหนดเป็นแผนดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 : ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ

● แผนงานที่ 7-1 แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก

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

1. ด้านการรับโอนกิจการประปามาปรับปรุง โดยใช้เงินรายได้ของ กปภ.
2. ด้านวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ : เพื่อสนองนโยบาย รมว.มท. ตามข้อสั่งเกิดของประธานกรรมการ กปภ. ในเรื่องการสำรวจการขยายเขตจำหน่ายน้ำ ในเขตที่ไม่มีการดำเนินการให้บริการน้ำประปา และเขตที่มีการดำเนินการให้บริการน้ำประปาอาจเป็น อปท. หรือหมู่บ้าน เพื่อเป็นการวางแผนข้อมูลขยายเขตอย่างเป็นรูปธรรม
3. การปรับปรุงอาคารผลิตน้ำประปา
4. การออกแบบ
5. การจำหน่ายน้ำ Bulk Sale เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพจาก กปภ. ได้โดยตรง
6. การทดสอบคุณภาพน้ำ เพื่อช่วยลดภาระการลงทุนในองค์กรต่างๆ ทั้งด้านห้องปฏิบัติการทดสอบคุณภาพน้ำ และบุคลากร
7. ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกิจการประปา (ดูงาน อบรมทางวิชาการ) : ตามข้อสั่งเกิดของประธานกรรมการ กปภ. ในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเชิงวิชาการและภาคปฏิบัติ ในกระบวนการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพให้กับ อปท. โดยการทำเป็นแผนงาน แผนปฏิบัติการในแต่ละปีให้ชัดเจน
8. การให้คำปรึกษาในลักษณะที่ไม่ใช่โครงการ



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

ด้านการบริการลูกค้า



ยุทธศาสตร์ที่ 8

สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปา และบริการ



ยุทธศาสตร์ที่ 9

รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

ยุทธศาสตร์ที่ 8 : สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปาและบริการ

- แผนงานที่ 8-1 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

- 8-1-1) โครงการประปาทันใจ ระยะ 2

- เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้ กปภ.ทุกสาขาทั่วประเทศ บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกัน โดยมีมีสเตอร์ประปาเป็นผู้ดำเนินการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า

- 8-1-2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Call Center 1662 ระยะ 2

- พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทาง PWA Call Center 1662 เชื่อมโยงกับศูนย์ประปาทันใจ (กปภ. 234 สาขา) ให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

- 8-1-3) โครงการสำนักงานประปาทันสมัย ระยะ 2

- ปรับปรุงการบริการลูกค้า เพื่อตอบสนองนโยบาย “ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางให้มีความทันสมัยและเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 9 : รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

- แผนงานที่ 9-1 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- 9-1-1) โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน

- เพื่อให้ครัวเรือนที่ประสบปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา ได้รับการช่วยเหลือ โดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบระบบประปาภายในบ้านให้ถูกสุขลักษณะ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษาระบบประปาภายในบ้านให้อยู่ในสภาพปลอดภัยอยู่เสมอ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

- 9-1-2) โครงการน้ำประปาดื่มได้

- ส่งเสริมการบริโภคน้ำประปาของลูกค้า การยอมรับของลูกค้าและสาธารณชนในมิติของระบบผลิตจ่ายเป็นเลิศ คือน้ำประปาของ กปภ. สามารถดื่มได้จากก๊อก

- 9-1-3) โครงการ กปภ. รักษาชุมชน

- มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนรอบแหล่งน้ำที่ กปภ. มีแผนจะใช้น้ำหรือใช้น้ำดิบผลิตน้ำประปา รวมถึงการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาปรับปรุงแหล่งน้ำของชุมชนให้สะอาด สวยงาม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของประชาชน

- แผนงานที่ 9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

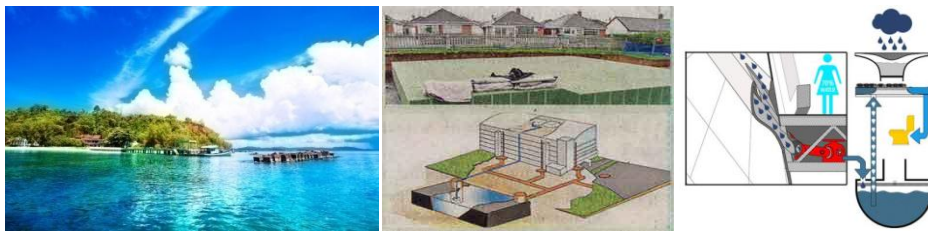
9-2-1) โครงการยุวประปาประหยัดน้ำเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และตอบสนองนโยบายประหยัดน้ำของรัฐบาล กปภ. จึงดำเนินการผ่านกลยุทธ์การปลูกฝังและกระตุ้นจิตสำนึกเยาวชนให้รู้จักใช้น้ำอย่างคุ้มค่า ประหยัด และถูกวิธี รวมถึงรู้จักอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ โดยให้เยาวชนเป็นสื่อกลางบอกต่อถึงเพื่อน และผู้ใหญ่รอบข้างให้รู้จักใช้น้ำอย่างคุ้มค่า ประหยัด และถูกวิธี รวมถึงรู้จักอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำด้วย



9-2-2) แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อดำเนินการศึกษา และส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยร่วมกับสถาบันหรือหน่วยงานภายนอกในการศึกษาแนวทางการใช้น้ำ ส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับในระยะแรกจะดำเนินการในพื้นที่เกาะ แหล่งท่องเที่ยว โรงงาน โรงแรม หรือผู้ใช้น้ำรายใหญ่ในพื้นที่ขาดแคลนน้ำก่อน



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

ด้านการเงิน



ยุทธศาสตร์ที่ 10

ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน



ยุทธศาสตร์ที่ 11

สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 10 : ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน

- แผนงานที่ 10-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย

10-1-1) แผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

เพื่อควบคุมต้นทุนของน้ำประปาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรให้มีประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด จึงได้กำหนดแนวทางจัดทำมาตรการแผนปฏิบัติการควบคุมค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานและลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการประชุมของคณะทำงานกำหนดมาตรการ ติดตาม ประเมินผล

10-1-2) โครงการศึกษาการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้ในระบบผลิตจ่าย

เพื่อลดค่าไฟฟ้าในระบบผลิตจ่ายน้ำประปาของ กปภ. จึงมีแนวทางติดตั้งโซลาร์เซลล์เพื่อเป็นอุปกรณ์ผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์เป็นพลังงานทดแทนในพื้นที่ระบบผลิตของ กปภ. เพื่อสามารถนำไฟฟ้าไปใช้ประโยชน์ได้ทันที โดยไม่เน้นการกักเก็บไฟฟ้าไว้ใช้ภายหลัง เนื่องจากอุปกรณ์มีราคาสูง ซึ่ง กปภ. จะนำร่องในระบบประปาขนาดใหญ่ ที่มีพื้นที่ความเข้มของแสงมาก เช่นภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อใช้เป็นไฟฟ้าเสริมหรือสำรองไฟฟ้าในระบบผลิต-จ่ายของ กปภ. โดยจะมีโครงการนำร่องในปี 2559



ยุทธศาสตร์ที่ 11 : สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน

- แผนงานที่ 11-1 แผนงานทบทวนการศึกษาของบริษัทที่ปรึกษาเพื่อคัดเลือกโครงการที่เหมาะสมในการเพิ่มรายได้

กปภ. มีแนวทางพัฒนาองค์กร ในรูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร กปภ. ได้จัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำแผนงานดังกล่าว เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ภาพรวม ทิศทางของธุรกิจประปาและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำไปสู่การพัฒนาแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้ กปภ. จะมีการศึกษาทบทวนโครงการกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อคัดเลือกโอกาสทางธุรกิจของ กปภ. ในอนาคต