



การประปาส่วนภูมิภาค  
มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน

**STRIVER**  
ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย

บทสรุปผู้บริหาร

PWA Strategic Plan  
2570-2574

แผนวิสาหกิจ  
ของการประปาส่วนภูมิภาค  
ปีงบประมาณ 2570-2574



มุ่งสู่องค์กรที่  
เป็นเลิศและยั่งยืน  
ด้านการให้บริการและ  
บริหารจัดการน้ำประปา



มุ่งมั่น



เพื่อปวงชน



สู่ความยั่งยืน

จัดทำโดย

กองแผนและกลยุทธ์  
ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนารูทกิจ



บทสรุปผู้บริหาร

## คำนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับการน้ำประปาอย่างเพียงพอ ทวีถึง และเป็นธรรม อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศอย่างยั่งยืน

ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความผันผวนของทรัพยากรน้ำ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มสูงขึ้น กปภ. จึงได้จัดทำ “แผนวิสาหกิจของ กปภ. ปีงบประมาณ 2570 – 2574” ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานและการพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรในระยะ 5 ปี ที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนแนวทางการพัฒนารัฐวิสาหกิจ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำอย่างครบวงจร ลดการสูญเสีย น้ำ ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การยกระดับคุณภาพการให้บริการ การสร้างความมั่นคงทางการเงิน และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ตามค่านิยม “มุ่งมั่น เพื่อปวงชน สู่ความยั่งยืน”

กปภ. เชื่อมั่นว่าแผนฉบับนี้จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายความเป็นเลิศและยั่งยืนด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรองรับความท้าทายและโอกาสใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

# สารบัญ

หน้า

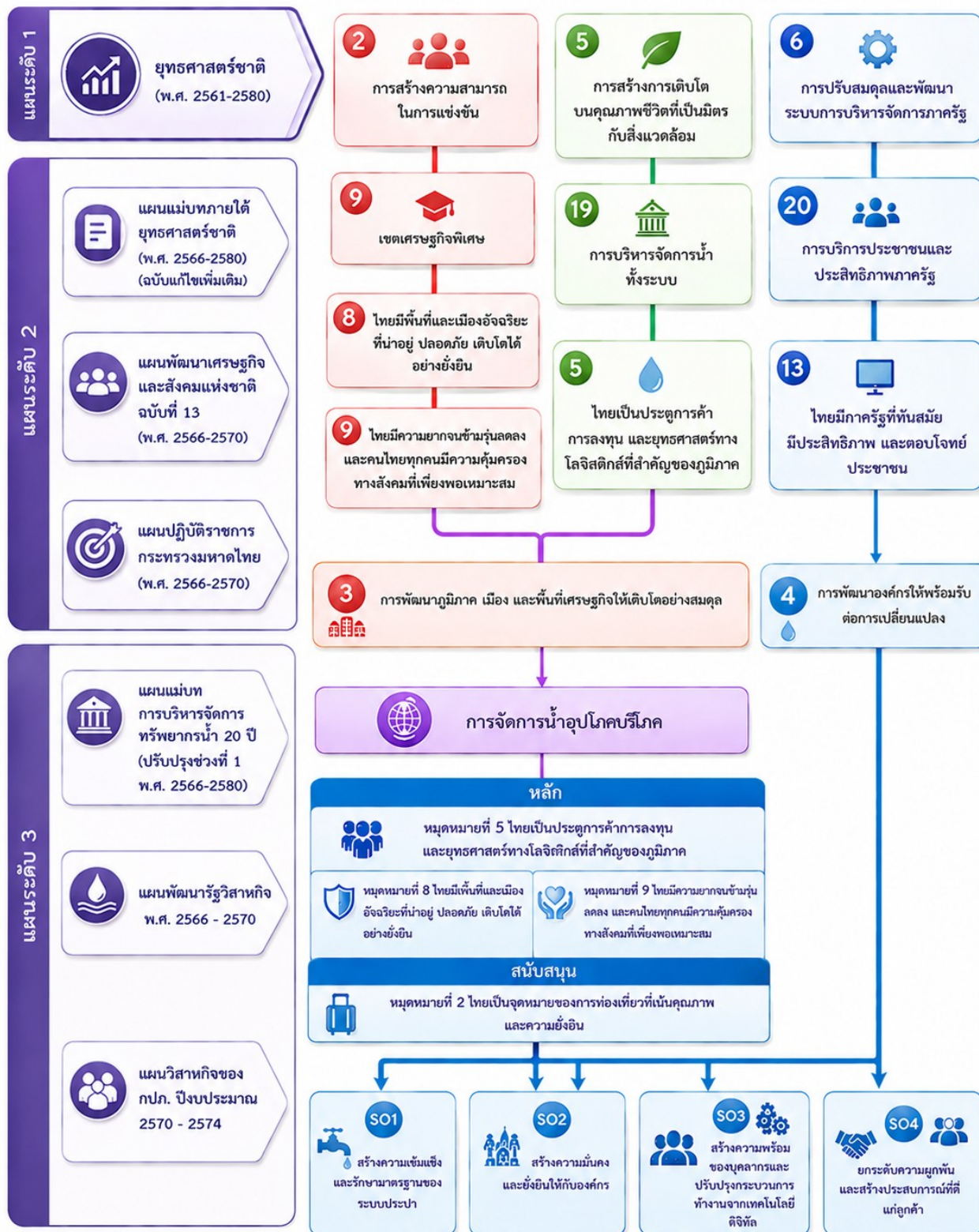
|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| นโยบายและแผนของภาครัฐ.....                                                         | 1  |
| ภาพรวมธุรกิจขององค์กร.....                                                         | 2  |
| 1. พื้นที่ให้บริการในปัจจุบัน.....                                                 | 2  |
| 2. โครงสร้างการบริหารองค์กร.....                                                   | 3  |
| 3. ผลการดำเนินงานของ กปภ. ตามตัวชี้วัดแผนวิสาหกิจฯ และแผนปฏิบัติการฯ .....         | 4  |
| กรอบและทิศทางการดำเนินงานของ กปภ. ....                                             | 6  |
| 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร .....                              | 6  |
| 2. ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ .....                                             | 7  |
| 3. การออกแบบระบบงาน (Work Systems).....                                            | 9  |
| 4. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ (SO/KG/S/T).....   | 10 |
| 5. แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map).....                                      | 11 |
| 6. ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ (KPI) และแผนงาน (Initiative) .....                          | 12 |
| 7. รายละเอียดตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดกลยุทธ์ (KPI กลยุทธ์) ..... | 15 |



## นโยบายและแผนของภาครัฐ

สรุปภาพรวมความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนระดับชาติ แผนภาครัฐ กับแผนวิสาหกิจ ของ กปภ.

ภาพที่ 1 : ผังเชื่อมโยง แผนระดับชาติกับแผนวิสาหกิจของ กปภ.



## ภาพรวมธุรกิจขององค์กร

### 1. พื้นที่ให้บริการในปัจจุบัน

กปภ. เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ครอบคลุมพื้นที่ 624 อำเภอ จาก 866 อำเภอ และ 3,107 ตำบล จาก 7,355 ตำบล โดยแบ่งเป็นสายงานรองผู้ว่าการปฏิบัติการ 5 ภาค กำกับดูแล กปภ.เขต 10 เขต กปภ.สาขา 234 สาขา และหน่วยบริการ 355 หน่วยบริการ (ข้อมูล ณ 2568)

ตารางที่ 1 : การแบ่งพื้นที่เขตรับผิดชอบของ กปภ.

| ภาค                                                | เขต | สาขา | หน่วยบริการ |
|----------------------------------------------------|-----|------|-------------|
| 1<br>(ภาคเหนือ และภาคกลางตอนบน)                    | 9   | 27   | 33          |
|                                                    | 10  | 26   | 62          |
| 2<br>(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน)                  | 6   | 22   | 49          |
|                                                    | 7   | 20   | 50          |
| 3<br>(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออก) | 1   | 22   | 17          |
|                                                    | 8   | 20   | 43          |
| 4<br>(ภาคกลางตอนล่าง และภาคตะวันตก)                | 2   | 30   | 31          |
|                                                    | 3   | 23   | 21          |
| 5<br>(ภาคใต้)                                      | 4   | 24   | 31          |
|                                                    | 5   | 20   | 18          |
| รวม                                                | 10  | 234  | 355         |

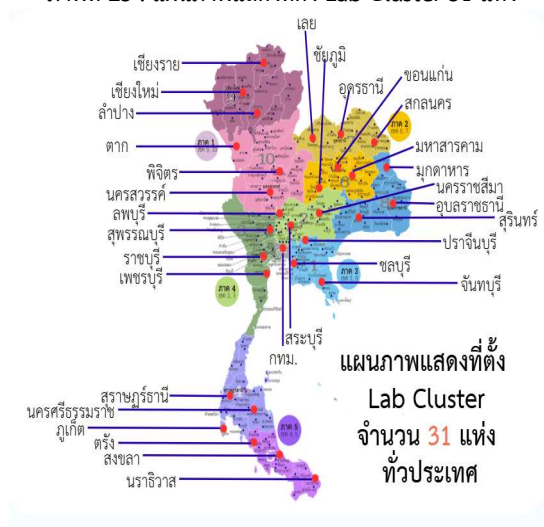
ภาพที่ 24 : แผนที่การให้บริการของ กปภ.



ภาพรวมธุรกิจของ กปภ. มีบทบาทในการจัดหา น้ำสะอาด เพื่อการอุปโภคและบริโภคให้บริการกับประชาชน ซึ่งถือเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญของภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม โดย กปภ. จะจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา โดยการวางระบบท่อและระบบขนส่งอื่นๆ เช่น รถบรรทุกน้ำ เป็นต้น เพื่อจำหน่ายน้ำประปาสะอาดไปยังลูกค้า

โดย กปภ. มีสถานีผลิตน้ำจำนวน 845 แห่ง สถานีจ่ายน้ำและเพิ่มแรงดัน 465 แห่ง Lab Cluster จำนวน 31 แห่งทั่วประเทศ พร้อมจุดควบคุมคุณภาพน้ำประปา 234 สาขา และมีความยาวท่อประปา 173,434 กิโลเมตร (ข้อมูล ณ สิ้นปี 2568) ดังภาพ

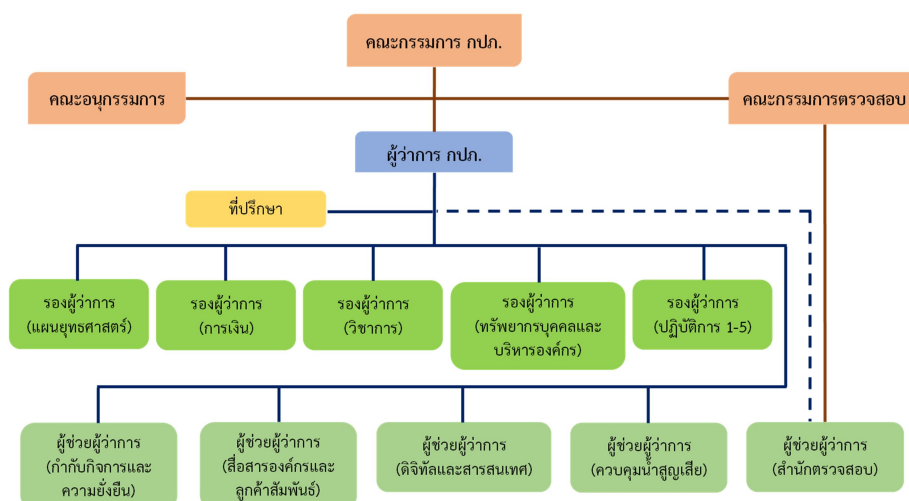
ภาพที่ 25 : แผนภาพแสดงที่ตั้ง Lab Cluster 31 แห่ง



## 2. โครงสร้างการบริหารองค์กร

กปภ. กำหนดอำนาจหน้าที่และแบ่งส่วนงานการบริหารจัดการองค์กรตามโครงสร้างการบริหารของ กปภ. ประกอบด้วย ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค รองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) นอกจากนี้ยังมี ผู้ช่วยผู้ว่าการซึ่งขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ 5 สายงาน ได้แก่ ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ควบคุมน้ำสูญเสีย) และผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) รายละเอียดแสดงดังภาพ

ภาพที่ 26 : โครงสร้างการบริหารงานของ กปภ.



โดยอัตรากำลังของ กปภ. ในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 9,034 ราย โดยแบ่งเป็น 8,890 ราย และลูกจ้างรายเดือนทั้งสิ้น 144 ราย

นอกจากนี้ กปภ. ยังเริ่มมีการจัดตั้งบุคลากรกลุ่ม Successor ตั้งแต่ปี 2566 แบ่งเป็นกลุ่มผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีสัดส่วน Successor เทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด ดังนี้

ตารางที่ 14 : ร้อยละบุคลากรกลุ่ม

| ปี   | ร้อยละบุคลากรกลุ่ม Succession |
|------|-------------------------------|
| 2566 | 0.12%                         |
| 2567 | 0.12%                         |
| 2568 | 0.35%                         |

### 3. ผลการดำเนินงานของ กปภ. ตามตัวชี้วัดแผนวิสาหกิจฯ และแผนปฏิบัติการฯ

ผลการดำเนินงานของ กปภ. ตามตัวชี้วัดแผนวิสาหกิจฯ และแผนปฏิบัติการฯ ณ ไตรมาส 4/2568 มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 14 : ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

| ลำดับ | รายการ                             | จำนวน         | เป็นไปตามแผน  |        | ไม่เป็นไปตามแผน |        |
|-------|------------------------------------|---------------|---------------|--------|-----------------|--------|
|       |                                    |               | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ |
| 1     | ตัวชี้วัดแผนวิสาหกิจ               | 40 ตัวชี้วัด  | 33 ตัวชี้วัด  | 82.50  | 7 ตัวชี้วัด     | 17.50  |
| 2     | ตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการ   | 98 ตัวชี้วัด  | 67 ตัวชี้วัด  | 68.37  | 31 ตัวชี้วัด    | 31.63  |
|       | ผลสำเร็จของโครงการตามแผนปฏิบัติการ | 1,399 โครงการ | 1,263 โครงการ | 90.28  | 136 โครงการ     | 9.72   |

ทั้งนี้ หากพิจารณารายละเอียดระดับ ยุทธศาสตร์ (S) พบว่า มีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 1,387 โครงการ (ไม่รวมโครงการยกเลิก) โดยมีโครงการที่สำเร็จตามแผนจำนวน 1,263 โครงการ หรือคิดเป็น ร้อยละ 91.06 ในขณะที่โครงการไม่เป็นไปตามแผนจำนวน 124 โครงการ โดยมีรายละเอียดของตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนี้

ตารางที่ 15 : สาเหตุของตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

| ยุทธศาสตร์                                                 | โครงการ                                                      | ตัวชี้วัด                         | ค่าเป้าหมาย | เกิดจริง | สาเหตุเกิดจาก                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S1 พัฒนา<br>ระบบการ<br>ผลิตให้<br>เพียงพอและ<br>ได้มาตรฐาน | 1.1.2 แผนงาน<br>ปรับปรุงระบบ<br>อาคาร (เพิ่มกำลัง<br>ผลิต)   | ปริมาณน้ำจำหน่าย<br>เพิ่ม         | 49          | 9.43     | ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตาม<br>เป้าหมาย และมีโครงการล่าช้า<br>ไม่แล้วเสร็จตามแผนปฏิบัติการ<br>ด้วยเช่นกัน                                                         |
|                                                            | 1.2.1 แผนงาน<br>ปรับปรุงคุณภาพ<br>น้ำประปาตาม<br>มาตรฐาน WHO | ผลประเมินคุณภาพ<br>น้ำ (ด้านเคมี) | 100         | 99.95    | ผลประเมินคุณภาพน้ำไม่เป็นไป<br>ตามเป้าหมาย เนื่องจากการ<br>เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม<br>ภายนอก และมีโครงการล่าช้า<br>ไม่แล้วเสร็จตามแผนปฏิบัติการ<br>ด้วยเช่นกัน |

| ยุทธศาสตร์                      | โครงการ                                                                                                           | ตัวชี้วัด                                                          | ค่าเป้าหมาย | เกิดจริง | สาเหตุเกิดจาก                                                                                                                  |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน   | 3.2.1 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)                                                            | ผลสำรวจความพึงพอใจต่อชุมชนที่ดำเนินโครงการลงทุน (ปี 67=4.44)       | 4.50        | 4.43     | ผลการสำรวจความพึงพอใจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และมีโครงการล่าช้า ไม่แล้วเสร็จตามแผนปฏิบัติการด้วยเช่นกัน                           |
| S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร | 4.2.2 แผนงานดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                                                                              | ผลตอบแทน (กำไร) จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                              | 10          | 0        | โครงการอยู่ระหว่างจ้างที่ปรึกษาศึกษาแนวทางการเป็นไปได้ โดยดำเนินงานผ่านโครงการนอกแผนปฏิบัติการ                                 |
| S5 สร้างความยั่งยืน             | 5.2.1 แผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.                                                                  | ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล (ผลปี 2567=4.41)              | 4.45        | 4.37     | ผลการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในขณะที่ดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการครบถ้วนแล้ว                   |
|                                 | 5.2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.                                                      | ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ. (ผลปี 2567=4.35) | 4.50        | 4.47     | ผลการสำรวจจากแบบสอบถามไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในขณะที่ดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการครบถ้วนแล้ว                                    |
| S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร        | 7.3.3 ปลุกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานผ่านการเปลี่ยนแปลงรองรับวิถีวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่ | ร้อยละของพนักงานที่มีพฤติกรรมตามค่านิยมของพนักงาน                  | 90          | 88       | ผลการสำรวจความตระหนักตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในขณะที่ดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการครบถ้วนแล้ว |

โดย กปภ. มีโครงการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (สะสมครบ 5 ปี 2563-2567) จำนวน 293 โครงการ วงเงิน 1,196.44 ล้านบาท มีความยาวท่อเกิดจริง 1,320.55 กม. และเกิดจำนวนลูกค้าเพิ่ม 16,049 ราย จากเป้าหมาย 86,213 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 18.62

ทำให้ต้นทุนในการเพิ่มลูกค้า 1 รายค่อนข้างสูง และใช้เวลาในการคืนทุนค่อนข้างนาน โดยต้องใช้งบประมาณกว่า 900,000 บาท เพื่อขยายพื้นที่ให้บริการ 1 กม. และท่อจำหน่ายน้ำความยาว 1 กม. จะสามารถหาลูกค้าเพิ่มได้ประมาณ 12 ราย จากเป้าหมายตามแผนประมาณ 65 ราย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันการเพิ่มลูกค้า 1 ราย จะต้องใช้งบประมาณกว่า 74,500 บาท ซึ่งหากสามารถเพิ่มลูกค้าได้ครบตามเป้าหมายที่กำหนด จะมีต้นทุนในการเพิ่มลูกค้า 1 ราย เพียง 13,800 บาท



## กรอบและทิศทางการดำเนินงานของ กปภ.

### 1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน  
ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา  
(Leading to be a high performing and sustainable organization  
with excellent waterworks services)

#### พันธกิจ

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

#### ค่านิยม

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่วิทยายุค

#### วัฒนธรรมองค์กร

##### STRIVER

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

## 2. ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์

### 2.1 เป้าหมายวิสัยทัศน์

#### เป้าหมายระดับวิสัยทัศน์ (บรรลุ ปี 2574)

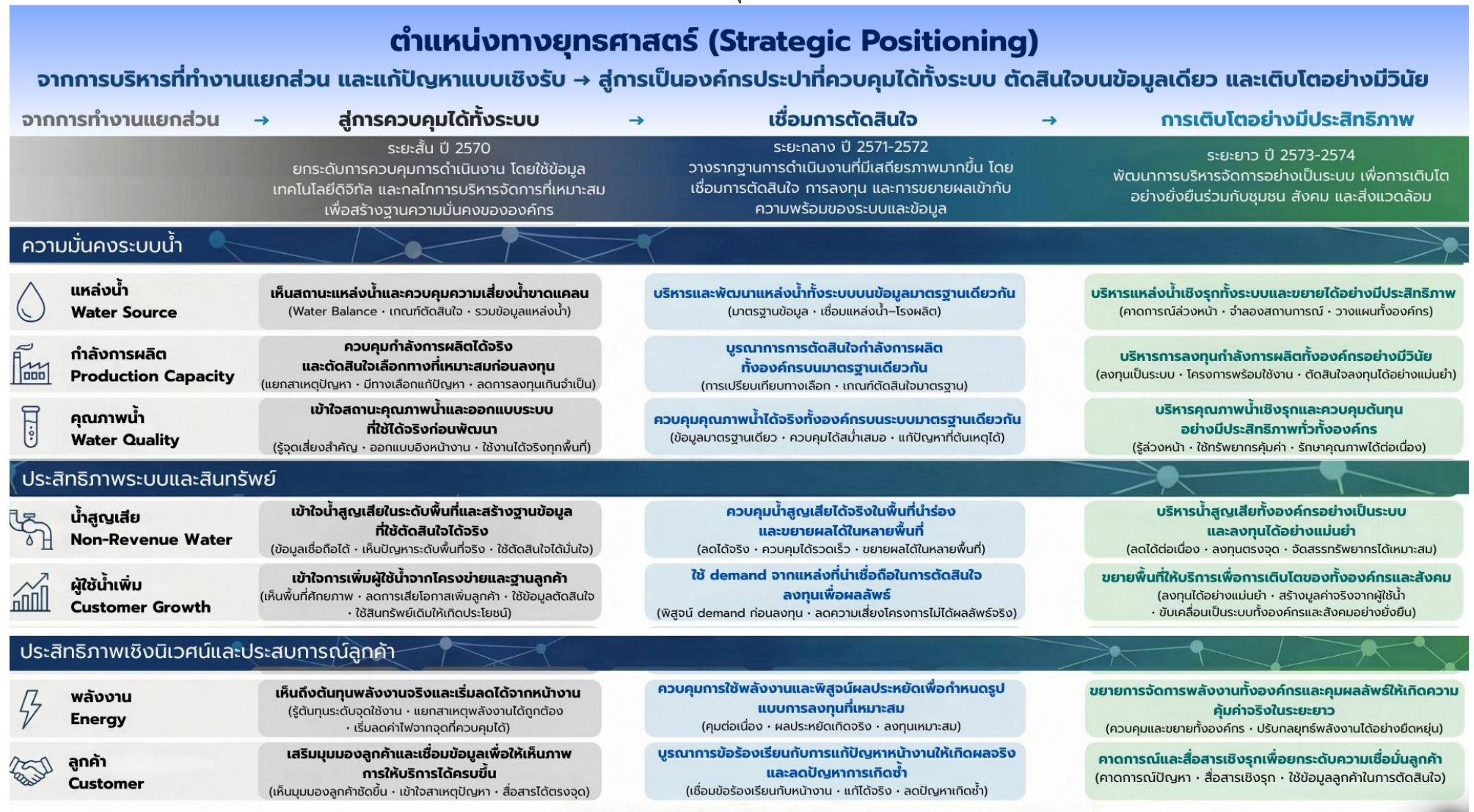
1. จำนวนลูกค้าสุทธิน้อยกว่า 6.57 ล้านราย
2. จำนวนสาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบไม่เกิน 6 สาขา
3. คุณภาพน้ำตามมาตรฐาน กปภ. ร้อยละ 100.00
4. อัตราน้ำสูญเสียไม่เกินร้อยละ 24.914
5. ค่าใช้จ่ายรวมต่อหน่วยน้ำจำหน่ายไม่เกิน 20.00 บาท/ลบ.ม.
6. ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาลไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน
7. คะแนนความผูกพันของลูกค้าไม่น้อยกว่า 4.50 คะแนน
8. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่น้อยกว่า 4.40 คะแนน
9. Eco-Efficiency ไม่น้อยกว่า 1.0918
10. ผลิตภาพของบุคลากร (HR Productivity) ไม่น้อยกว่า 4.10 ล้านบาท/คน
11. การทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ร้อยละ 84

ภาพที่ 2 : ทิศทางองค์กรของ กปภ.



## 2.2 ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)

ภาพที่ 39 : ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของ กปภ.





### 3. การออกแบบระบบงาน (Work Systems)

การทบทวน Work Systems เพื่อให้สอดคล้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ เพื่อเป็นกระบวนการในการแสดงความมั่นใจว่าระบบงานขององค์กรโดยรวม จะมีศักยภาพและมีความพร้อมในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละระยะ โดยต้องมีการพิจารณาเป้าประสงค์ที่กำหนดว่าองค์กรต้องการบรรลุเป้าประสงค์ใดบ้าง รวมถึงต้องการระบบงานใดที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์นั้นๆ ซึ่ง กปภ. มีระบบงานจำนวน 3 ระบบงาน และกระบวนการที่สำคัญในปัจจุบันจำนวน 21 กระบวนการ ดังนี้

ภาพที่ 40 : Work Systems





4. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ (SO/KG/S/T)

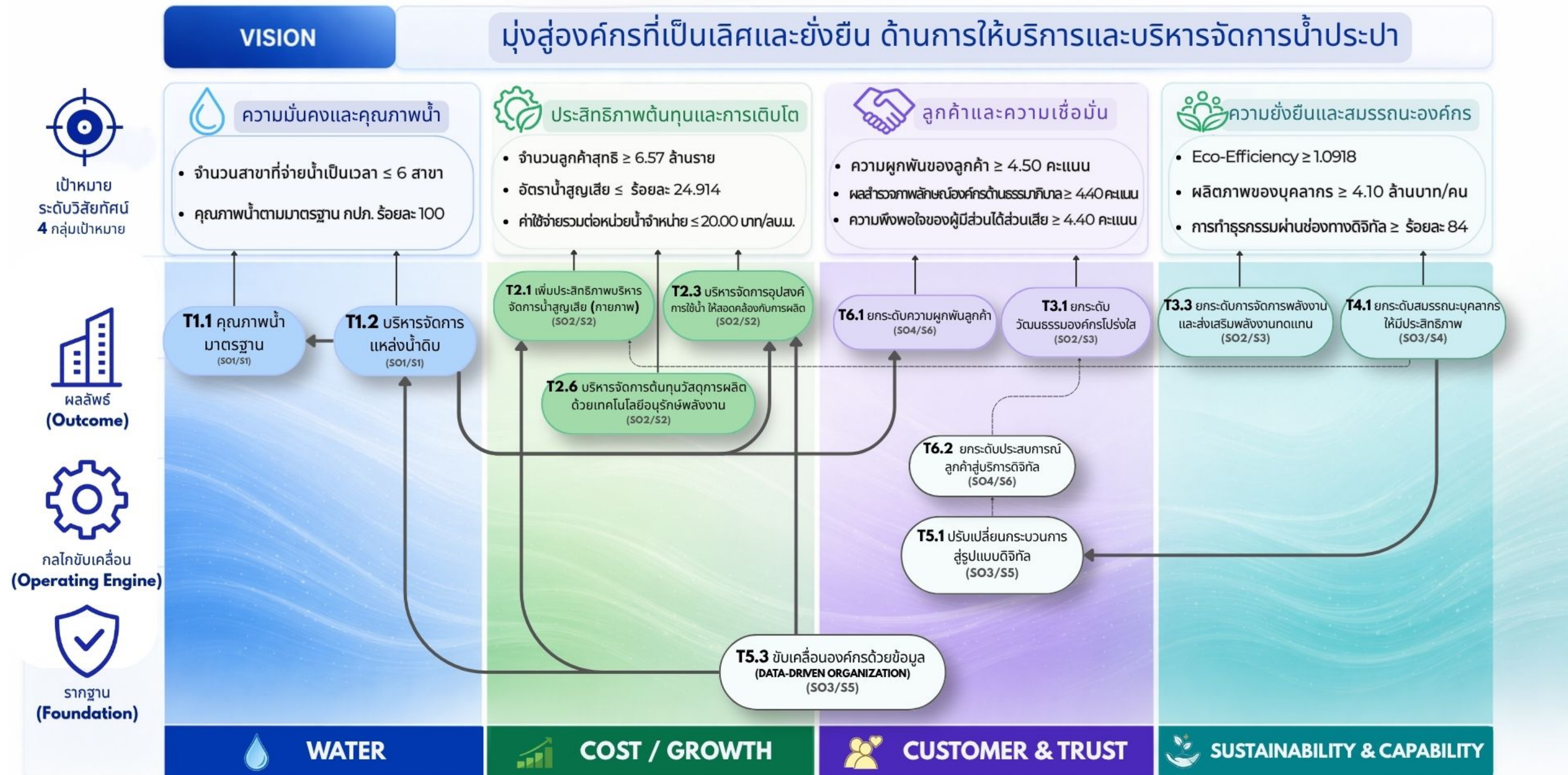
ภาพที่ 41 : วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

| SO                        | SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา                                                                                                                                                                                                                   | SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานจากเทคโนโลยีดิจิทัล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KEY GOAL                  | พัฒนามาตรฐานของระบบประปาเพื่อให้บริการที่ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                 | สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | การสร้างความพร้อมของบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับบุคลากรด้วยเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| STRATEGY (S) / TACTIC (T) | <div>S1 ดูแลรักษาระบบผลิตและผลิตน้ำให้ได้มาตรฐาน</div> <ul style="list-style-type: none"><li>T1.1 รักษาคุณภาพน้ำประปาตามมาตรฐาน กปภ.</li><li>T1.2 ยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบเฝ้าระวังสถานการณ์น้ำเชิงรุกเพื่อป้องกันวิกฤตขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ</li></ul> | <div>S2 สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน</div> <ul style="list-style-type: none"><li>T2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ ด้วยเทคโนโลยี</li><li>T2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์</li><li>T2.3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการอุปสงค์การใช้น้ำ (Demand Management) ให้สอดคล้องกับขีดความสามารถการผลิต</li><li>T2.4 ผลักดันการตลาดเชิงรุกระดับพื้นที่เพื่อเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายให้เป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่และเพิ่มโอกาสสร้างรายได้ที่ยั่งยืน</li><li>T2.5 เร่งขับเคลื่อนโมเดลธุรกิจใหม่และธุรกิจเกี่ยวเนื่องเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างระบบนิเวศการเติบโตของรายได้ที่หลากหลาย</li><li>T2.6 ยกระดับการบริหารจัดการต้นทุนวัสดุการผลิตด้วยเทคโนโลยีอนุรักษ์พลังงาน</li><li>T2.7 ยกระดับการบริหารจัดการต้นทุน ด้วยนวัตกรรมการผลิตน้ำสมัยใหม่เพื่อความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน</li></ul> | <div>S3 องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</div> <ul style="list-style-type: none"><li>T3.1 ยกระดับวัฒนธรรมองค์กรโปร่งใสและต่อต้านการทุจริตเชิงรุก</li><li>T3.2 ขับเคลื่อน DNA ความยั่งยืนและธรรมาภิบาลสู่การปฏิบัติ</li><li>T3.3 ยกระดับการจัดการพลังงานและส่งเสริมพลังงานทดแทน</li><li>T3.4 ยกระดับการบริหารจัดการความสัมพันธ์และสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน</li></ul> | <div>S4 ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง</div> <ul style="list-style-type: none"><li>T4.1 ยกระดับสมรรถนะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ</li><li>T4.2 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ</li><li>T4.3 พัฒนาระบบสวัสดิการและรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบโจทย์คุณภาพชีวิตของบุคลากรยุคใหม่และลดความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากรหลัก</li></ul> <div>S5 ยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล</div> <ul style="list-style-type: none"><li>T5.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานและบริการสู่รูปแบบดิจิทัลเพื่อลดการใช้ทรัพยากร</li><li>T5.2 ยกระดับมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อสร้างความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศหลักอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน</li><li>T5.3 ขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) ผ่านการบูรณาการระบบฐานข้อมูลและมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์</li></ul> | <div>S6 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ</div> <ul style="list-style-type: none"><li>T6.1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและภาพลักษณ์การบริการที่ทันสมัย</li><li>T6.2 ยกระดับประสบการณ์ลูกค้าสู่บริการดิจิทัลผ่านการพัฒนาช่องทางธุรกรรมออนไลน์ที่ครบวงจรและใช้งานง่ายเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรบริการดิจิทัล</li></ul> |

## 5. แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)

ภาพที่ 42 : Strategy Map

### แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร (Strategy Map)





6. ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ (KPI) และแผนงาน (Initiative)

ตารางที่ 38 : ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดยุทธศาสตร์และแผนงาน

| วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์<br>(Strategic Objectives) | เป้าประสงค์<br>(Key goal)                                                                                                           | ยุทธศาสตร์<br>(Strategy)                     | KPI ยุทธศาสตร์                                         | หน่วย<br>KPI ยุทธศาสตร์ | ค่าเป้าหมาย KPI ยุทธศาสตร์ |          |          |          |          | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI ยุทธศาสตร์    | กลยุทธ์<br>(Tactic)                                                                                                                       | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiative)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                                                                                                                                     |                                              |                                                        |                         | 2570                       | 2571     | 2572     | 2573     | 2574     |                                   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา     | พัฒนามาตรฐานของระบบประปา เพื่อให้การให้บริการที่ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ                                                           | S1 ดูแลรักษาระบบผลิตและผลิตน้ำให้ได้มาตรฐาน  | ร้อยละผลตรวจประเมินคุณภาพน้ำผ่านเกณฑ์มาตรฐาน           | ร้อยละ                  | 100                        | 100      | 100      | 100      | 100      | ผคภ.<br>กปภ.เขต 1-10              | 1.1 รักษาคุณภาพน้ำประปามาตรฐาน กปภ.                                                                                                       | 1.1.1 แผนงานบำรุงรักษา WSP/PM<br>1.1.2 แผนงานบำรุงรักษา SCADA/PLC<br>1.1.3 แผนงานบำรุงรักษาเครื่องตรวจวัดคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพสูง สำหรับห้องปฏิบัติการ (High Performance)<br>1.1.4 แผนงานการต่ออายุ/ขยาย การรับรองคุณภาพน้ำประปาคืบได้ ของกรมอนามัย                                                                                                                                                                                                      |
|                                                      |                                                                                                                                     |                                              | จำนวนสาขาที่จ่ายน้ำเป็นเวลาเนื่องจากขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ | สาขา                    | ≤ 6                        | ≤ 6      | ≤ 6      | ≤ 6      | ≤ 6      | ผทน.<br>กปภ.เขต 1-10              | 1.2 ยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบเฝ้าระวังสถานการณ์น้ำเชิงรุก เพื่อป้องกันวิกฤตขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ                               | 1.2.1 แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร            | สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว | S2 สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน | อัตราน้ำสูญเสีย                                        | ร้อยละ                  | ≤ 24.930                   | ≤ 24.927 | ≤ 24.926 | ≤ 24.914 | ≤ 24.914 | สคส.<br>กปภ.เขต 1-10              | 2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพด้วยเทคโนโลยี                                                                      | 2.1.1 แผนงานลดน้ำสูญเสีย 234 สาขา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                      |                                                                                                                                     |                                              |                                                        |                         |                            |          |          |          |          |                                   | 2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์                                                                                  | 2.2.1 แผนงานทดแทนมาตรวัดน้ำเสื่อมสภาพตามเกณฑ์ กปภ.<br>2.2.2 แผนงานแก้ไขกฎระเบียบการติดตั้งมาตรวัดเตอร์กลุ่มลูกค้าประเภท 2 และ 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                      |                                                                                                                                     |                                              | ผู้ใช้น้ำเพิ่ม                                         | ราย                     | 214,000                    | 215,000  | 216,000  | 217,000  | 218,000  | ผชว. ผผค.<br>ผยพ.<br>กปภ.เขต 1-10 | 2.3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการอุปสงค์การใช้น้ำ (Demand Management) ให้สอดคล้องกับขีดความสามารถการผลิต | 2.3.1 แผนงานติดตามการเบิกจ่าย<br>2.3.2 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ)<br>2.3.3 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)<br>2.3.4 แผนงานรับโอนกิจการประปาอปท. (โครงการศักยภาพ)<br>2.3.5 แผนงานรับโอนกิจการประปาอปท. (โครงการเชิงสังคม)<br>2.3.6 แผนงานปรับปรุงขยายเพิ่มกำลังผลิต (โครงการศักยภาพ)<br>2.3.7 แผนงานปรับปรุงประปาอาคารเพิ่มกำลังผลิต (โครงการศักยภาพ)<br>2.3.8 แผนงานปรับปรุงประปาอาคารเพิ่มกำลังผลิต (โครงการเชิงสังคม) |
|                                                      |                                                                                                                                     |                                              |                                                        |                         |                            |          |          |          |          |                                   | 2.4 ผลักดันการตลาดเชิงรุกระดับพื้นที่เพื่อเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายให้เป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่และเพิ่มโอกาสสร้างรายได้ อย่างยั่งยืน                | 2.4.1 แผนงานการตลาด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์<br>(Strategic Objectives)                     | เป้าประสงค์<br>(Key goal)                                                                                                                 | ยุทธศาสตร์<br>(Strategy)                                                                             | KPI ยุทธศาสตร์                                                        | หน่วย<br>KPI ยุทธศาสตร์   | ค่าเป้าหมาย KPI ยุทธศาสตร์ |                  |                  |                  |                  | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI ยุทธศาสตร์                       | กลยุทธ์<br>(Tactic)                                                                                                                                                                | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiative)                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                       |                           | 2570                       | 2571             | 2572             | 2573             | 2574             |                                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร (ต่อ)                          | สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว (ต่อ) | S2 สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน (ต่อ)                                                   | รายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง/แผนการตลาด/นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ | ล้านบาท                   |                            |                  | Baseline         | Baseline         | Baseline         | ฝยพ ฝพน. กปภ.เขต 1-10                                | 2.5 เร่งขับเคลื่อนโมเดลธุรกิจใหม่และธุรกิจเกี่ยวเนื่องเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างระบบนิเวศการเติบโตของรายได้ที่หลากหลาย                                                                 | 2.5.1 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>2.5.2 แผนงานติดตามรายได้จากการตลาด<br>2.5.3 แผนงานนวัตกรรมเชิงพาณิชย์                                                                                                                                                            |
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      | ค่าใช้จ่ายรวมต่อหน่วยน้ำจำหน่าย                                       | บาท/ลบ.ม.                 | ≤ 20.00                    | ≤ 20.00          | ≤ 20.00          | ≤ 20.00          | ≤ 20.00          | ผชบ. ผชด. สคส. ผคภ. ผวศ. ผผค. ฝพน. ฝงบ. กปภ.เขต 1-10 | 2.6 ยกระดับการบริหารจัดการต้นทุนวัสดุการผลิต ด้วยเทคโนโลยีอนุรักษ์พลังงาน<br>2.7 ยกระดับการบริหารจัดการต้นทุน ด้วยนวัตกรรมการผลิตน้ำสมัยใหม่ เพื่อความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน | 2.6.1 แผนงานปรับปรุงระบบสูบน้ำเพื่ออนุรักษ์พลังงาน<br>2.6.2 แผนงานติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้า Solar Cell<br>2.7.1 แผนการศึกษาระบบผลิตน้ำแบบใหม่                                                                                                                                            |
|                                                                          |                                                                                                                                           | S3 องค์กรโปร่งใสเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม | ผลสำรวจภาพลักษณ์องค์กรด้านธรรมาภิบาล                                  | คะแนน                     | 4.38                       | 4.38             | 4.40             | 4.40             | 4.40             | ผชก. สกย.                                            | 3.1 ยกระดับวัฒนธรรมองค์กร โปร่งใสและต่อต้านการทุจริตเชิงรุก<br>3.2 ขับเคลื่อน DNA ความยั่งยืนและธรรมาภิบาลสู่การปฏิบัติ                                                            | 3.1.1 แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ กปภ.<br>3.1.2 แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของ กปภ.<br>3.2.1 แผนงานพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.<br>3.2.2 แผนงานส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.                                                                            |
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      | ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency)                         | Factor (Factor ส่วนเพิ่ม) | 1.0575 (+0.0281)           | 1.0750 (+0.0175) | 1.0808 (+0.0058) | 1.0863 (+0.0055) | 1.0918 (+0.0055) | ผคภ. กปภ.เขต 1-10                                    | 3.3 ยกระดับการจัดการพลังงานและส่งเสริมพลังงานทดแทน                                                                                                                                 | 2.6.1 แผนงานปรับปรุงระบบสูบน้ำเพื่ออนุรักษ์พลังงาน<br>2.6.2 แผนงานติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้า Solar Cell                                                                                                                                                                                   |
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      | คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                               | คะแนน                     | 4.30                       | 4.30             | 4.40             | 4.40             | 4.40             | ฝยพ. สสส. ผผค. ผคภ. กปภ.เขต 1-10                     | 3.4 ยกระดับการบริหารจัดการความสัมพันธ์และสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน                                                                                        | 3.4.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.<br>3.4.2 แผนงานตามนโยบายรัฐบาล (โครงการน้ำดื่มสะอาด Mini Station)<br>3.4.3 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.<br>3.4.4 แผนงานบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)                                |
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                       |                           |                            |                  |                  |                  |                  |                                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                       |                           |                            |                  |                  |                  |                  |                                                      |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานจากเทคโนโลยีดิจิทัล | การสร้างความพร้อมของบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับบุคลากรด้วยเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน   | S4 ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง                                          | ผลิตภาพของบุคลากร (HR Productivity)                                   | ล้านบาท/คน                | 3.70                       | 3.80             | 3.90             | 4.00             | 4.10             | ผชด. ฝพน. ผกพ. ฝบท. ฝบส.                             | 4.1 ยกระดับสมรรถนะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                          | 4.1.1 แผนงานลดต้นทุนด้านบุคคล ผ่านอัตรากำลังและคุณภาพที่เหมาะสม และผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น<br>4.1.2 แผนงานการจัดการความรู้และนวัตกรรม<br>4.1.3 แผนงานปลูกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานผ่านการจัดการเปลี่ยนแปลงรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่ |
|                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                      |                                                                       |                           |                            |                  |                  |                  |                  |                                                      | 4.2 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ                                                                                                                                          | 4.2.1 แผนงานการปรับปรุงระบบงานที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                                                              |



| วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์<br>(Strategic Objectives)                           | เป้าประสงค์<br>(Key goal)                                                                                                                     | ยุทธศาสตร์<br>(Strategy)                                           | KPI ยุทธศาสตร์                                                                                                                               | หน่วย<br>KPI ยุทธศาสตร์ | ค่าเป้าหมาย KPI ยุทธศาสตร์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI ยุทธศาสตร์ | กลยุทธ์<br>(Tactic)                                                                                                                                              | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiative)                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|------|------|------|------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                    |                                                                                                                                              |                         | 2570                       | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                                |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานจากเทคโนโลยีดิจิทัล (ต่อ) | การสร้างความพร้อมของบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับบุคลากรด้วยเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ต่อ) | S4 ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)  | อัตราการลาออกของพนักงาน                                                                                                                      | ร้อยละ                  | ≤ 1                        | ≤ 1  | ≤ 1  | ≤ 1  | ≤ 1  | ฝปน. ฝกพ. ฝบท.                 | 4.3 พัฒนาระบบสวัสดิการและรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบใจห้คุณภาพชีวิตของบุคลากรยุคใหม่และลดความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากรหลัก                                 | 4.3.1 แผนงานพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานรวมถึงการสร้างควมยั่งยืนตามนโยบาย ESG<br>4.3.2 แผนงานปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม<br>4.3.3 แผนงานยกระดับศักยภาพผู้นำและบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความเป็นเลิศและยั่งยืนในการบริหารจัดการน้ำประปา |
|                                                                                |                                                                                                                                               | S5 ยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล                         | จำนวนกระบวนการที่พัฒนาเป็นระบบดิจิทัล เพื่อสนับสนุนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ครอบคลุมทั้ง 21 กระบวนการ ของ กปภ. | กระบวนการ               | 21                         |      |      |      |      | ผชด.                           | 5.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานและบริการสู่รูปแบบดิจิทัลเพื่อลดการใช้ทรัพยากร                                                                                 | 5.1.1 แผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                    | ร้อยละการลดการใช้ทรัพยากรจากการปรับปรุงกระบวนการเป็นดิจิทัล                                                                                  | ร้อยละ                  |                            | 90   | 90   | 90   | 90   | ผชด.                           |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                    | ความพร้อมใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญและความเพียงพอของทรัพยากรเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร                                                   | ร้อยละ                  | 95                         | 95   | 95   | 95   | 95   | ผชด.                           | 5.2 ยกระดับมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อสร้างความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศหลักอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน                         | 5.2.1 แผนงานที่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น และบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร                                                                                                               |
|                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                    | ร้อยละข้อมูลสำคัญที่พร้อมใช้ในการตัดสินใจ                                                                                                    | ร้อยละ                  | 85                         | 85   | 85   | 85   | 85   | ผชด.(กบข.) สบท.                | 5.3 ขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) ผ่านการบูรณาการระบบฐานข้อมูลและมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ | 5.3.1 แผนงานการบริหารจัดการข้อมูลและขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                |
| SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า                          | ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ                                                                               | S6 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ | คะแนนความผูกพันของลูกค้า                                                                                                                     | คะแนน                   | 4.40                       | 4.40 | 4.40 | 4.40 | 4.40 | สสส. ฝวศ. กปภ.เขต 1-10         | 6.1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและภาพลักษณ์การบริการที่ทันสมัย        | 6.1.1 แผนงานยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า<br>6.1.2 แผนงานประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร<br>6.1.3 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงสำนักงานส่งเสริมภาพลักษณ์                                                                                                                            |
|                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                    | ร้อยละการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล                                                                                                         | ร้อยละ                  | 80                         | 81   | 82   | 83   | 84   | สสส. สดพ. กปภ.เขต 1-10         | 6.2 ยกระดับประสบการณ์ลูกค้าสู่บริการดิจิทัลผ่านการพัฒนาช่องทางธุรกรรมออนไลน์ที่ครบวงจรและใช้งานง่ายเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรบริการดิจิทัล                        | 6.2.1 แผนงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always on                                                                                                                                                                                                                                                   |

7. รายละเอียดตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดกลยุทธ์ (KPI กลยุทธ์)

# รายละเอียด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์  
เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์  
และตัวชี้วัดกลยุทธ์  
ปี 2570 - 2574

# SO 1

สร้างความเข้มแข็งและรักษา  
มาตรฐานของระบบประปา  
(Strengthening Utmost Quality  
Standards)



## เป้าประสงค์ (Objective)

“พัฒนามาตรฐานของระบบประปา  
เพื่อการให้บริการที่ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ”

ภารกิจหลักของ กปภ. คือ การผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ดังนั้น กปภ. จึงยกระดับขีดความสามารถของระบบประปาในทุกมิติ ทั้งด้านการผลิตและการส่งจ่ายน้ำ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ใช้น้ำจะได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปา เพื่อการอุปโภคและบริโภคได้อย่างทั่วถึง ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อมั่นและการยอมรับ รวมถึงความไว้วางใจในคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานให้แก่ประชาชน



## S1 ดูแลรักษาระบบผลิตและผลิตน้ำให้ได้มาตรฐาน

กปภ. มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกระบวนการผลิตน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตั้งแต่การควบคุมดูแลรักษาเครื่องจักรและระบบผลิตให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีการควบคุมระบบประปา ด้วยเทคโนโลยีและการบริหารจัดการเชิงรุก เพื่อควบคุมคุณภาพน้ำให้สะอาด ปลอดภัย และต่อเนื่องสม่ำเสมอ ตลอดจนการเฝ้าระวังและป้องกันความเสี่ยงด้านแหล่งน้ำดิบอย่างเป็นระบบ บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้สามารถรองรับความต้องการใช้น้ำของประชาชนอย่างเหมาะสมและเพียงพอในระยะยาว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้น้ำ เป็นหลักประกันในคุณภาพชีวิตและความมั่นคงที่ตอบสนองความคาดหวังว่าผู้ใช้น้ำจะได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสม่ำเสมอตามมาตรฐานที่กำหนดในทุกสถานการณ์



## ดูแลรักษาระบบผลิตและผลิตน้ำให้ได้มาตรฐาน

### กลยุทธ์ที่ 1.1 รักษาคุณภาพน้ำประปาตามมาตรฐาน กปภ.

ควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีผลิตน้ำที่มีประสิทธิภาพสูง

| KPI กลยุทธ์                                                                                                                     | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                                                                                                             |
| 1.ร้อยละความสำเร็จ<br>ของโครงการที่<br>ดำเนินงาน WSP/PM                                                                         | ร้อยละ               | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผคภ.<br>กปภ.เขต 1-10        | 1.1.1 แผนงาน<br>บำรุงรักษา WSP/PM                                                                                           |
| 2.ร้อยละความสำเร็จ<br>ของโครงการที่<br>ดำเนินงาน<br>SCADA/PLC                                                                   | ร้อยละ               | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผคภ.<br>กปภ.เขต 1-10        | 1.1.2 แผนงาน<br>บำรุงรักษา<br>SCADA/PLC                                                                                     |
| 3.ร้อยละความพร้อมใช้<br>งานของเครื่องตรวจวัด<br>คุณภาพน้ำที่มี<br>ประสิทธิภาพสูง สำหรับ<br>ห้องปฏิบัติการ (High<br>Performance) | ร้อยละ               | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผคภ.<br>กปภ.เขต 1-10        | 1.1.3 แผนงาน<br>บำรุงรักษาเครื่องตรวจ<br>วัดคุณภาพน้ำที่มี<br>ประสิทธิภาพสูง สำหรับ<br>ห้องปฏิบัติการ (High<br>Performance) |
| 4.ร้อยละผลการต่ออายุ/<br>ขยาย การรับรองพื้นที่<br>น้ำประปาดื่มได้ กรม<br>อนามัย                                                 | ร้อยละ               | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผคภ.<br>กปภ.เขต 1-10        | 1.1.4 แผนงานการต่อ<br>อายุ/ขยาย การรับรอง<br>คุณภาพน้ำประปาดื่มได้<br>ของกรมอนามัย                                          |



## ดูแลรักษาระบบผลิตและผลิตน้ำให้ได้มาตรฐาน

### กลยุทธ์ที่ 1.2 ยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบเฝ้าระวังสถานการณ์น้ำเชิงรุก เพื่อป้องกันวิกฤตขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำดิบที่เป็นทรัพยากรสำคัญของ กปภ. จึงมีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวิเคราะห์คาดการณ์ และประเมินสถานการณ์น้ำดิบและเตรียมความพร้อมล่วงหน้า สามารถรับมือกับความไม่แน่นอนของสภาพอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

| KPI กลยุทธ์                            | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)               |
|----------------------------------------|-------------------|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------|----------------------------------------------|
|                                        |                   | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                          |                                              |
| 1.จำนวนสาขาเฝ้าระวังขาดแคลนแหล่งน้ำดิบ | สาขา (นับสะสม)    | 65                      | 57   | 49   | 41   | 33   | ฝทน. กปภ.เขต 1-10        | 1.2.1 แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ |
| 2.ปริมาณแหล่งน้ำต้นทุน                 | ล้าน ลบ.ม.        | 28                      | 25   | 25   | 25   | 25   | ฝทน. กปภ.เขต 1-10        |                                              |

# SO 2

สร้างความมั่นคงและยั่งยืน  
ให้กับองค์กร

(Driving towards Stability and  
Sustainability)



## เป้าประสงค์ (Objective)

“สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว”

เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับ กปภ. และสังคม ไปพร้อมกัน ดังนั้น กปภ.จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาพัฒนากระบวนการทำงาน และดำเนินการต่างๆ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมถึงการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อเพิ่มช่องทางในการสร้างรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร ก่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ทั้งยังเป็นการสนับสนุนและพัฒนากิจการดำเนินงานตามพันธกิจหลักขององค์กร นอกจากนี้ กปภ.ได้ตอบสนองแผนงานต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และนโยบายที่สำคัญของภาครัฐ ในการเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้สังคมด้วยการยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการเสริมสร้างผลตอบแทนทางสังคม และดำเนินธุรกิจโดยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



## S2 สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

การปรับปรุงระบบการดำเนินงานที่สำคัญให้เพียงพอและครอบคลุมทุกภารกิจที่สำคัญขององค์กร โดยเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการดำเนินงานให้องค์กรมีความคล่องตัวสูง รวมถึงลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และศึกษาความเหมาะสมในการร่วมลงทุนกับเอกชน (PPP) เพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย และสร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มจากการให้บริการน้ำประปา รวมถึงศึกษาหาช่องทางในการร่วมลงทุนภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด



## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

### กลยุทธ์ที่ 2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ ด้วยเทคโนโลยี

ดำเนินการแก้ปัญหาการสูญเสียของ กปภ. ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาช่วยพัฒนากระบวนการทำงานเป็นไป มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

| KPI กลยุทธ์                                                         | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)     |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|---------------------------------------|
|                                                                     |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                       |
| 1.ผลสัมฤทธิ์โครงการลงทุนเพื่อปรับปรุงอัตราน้ำสูญเสีย                | กิโลเมตร             | 800                     | 820  | 840  | 860  | 880  | สคส.<br>กปภ.เขต 1-10        | 2.1.1 แผนงานลดน้ำ<br>สูญเสีย 234 สาขา |
| 2.จำนวนสาขาที่มีแรงดันน้ำตามเกณฑ์มาตรฐาน (มากกว่า 8.5 เมตร)         | สาขา<br>(นับสะสม)    | 226                     | 227  | 228  | 229  | 230  | สคส.<br>กปภ.เขต 1-10        |                                       |
| 3.ร้อยละของความสมบูรณ์ของมาตรวัดน้ำหลักที่ส่งข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ | ร้อยละ               | 80                      | 85   | 90   | 90   | 90   | สคส.<br>กปภ.เขต 1-10        |                                       |
| 4.ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ ซ่อมท่อ                           | ร้อยละ               | 95                      | 95   | 95   | 95   | 95   | สคส.<br>กปภ.เขต 1-10        |                                       |



## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

### กลยุทธ์ที่ 2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์

ดำเนินงานแก้ปัญหาการสูญเสีย กปภ. ด้วยการบริหารจัดการที่ดีตั้งแต่ระบบจำหน่ายไปจนถึงมิเตอร์ลูกค้าทั้งในพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่วิกฤต

| KPI กลยุทธ์                                                                           | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       |                   | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                          |                                                                            |
| 1.ร้อยละของความสำเร็จของการจัดการมาตรชำรุด/ตาย                                        | ร้อยละ            | 98                      | 98   | 98   | 98   | 98   | สคส. กปภ.เขต 1-10        | 2.2.1 แผนงานทดแทนมาตรวัดน้ำเสื่อมสภาพตามเกณฑ์ กปภ.                         |
| 2.ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขกฎระเบียบการติดตั้งสมาร์ทมิเตอร์กลุ่มลูกค้าประเภท 2 และ 3 | ร้อยละ            | 100                     |      |      |      |      | สคส. ฝกม.                | 2.2.2 แผนงานแก้ไขกฎระเบียบการติดตั้งสมาร์ทมิเตอร์กลุ่มลูกค้าประเภท 2 และ 3 |



## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

### กลยุทธ์ที่ 2.3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริหารจัดการอุปสงค์การใช้น้ำ (Demand Management) ให้สอดคล้องกับขีดความสามารถการผลิต

เพิ่มกำลังผลิตและปรับปรุงประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ ลงทุนโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าในทุกโครงการที่มีศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่ยั่งยืน และลงทุนในโครงการเชิงสังคม เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ

| KPI กลยุทธ์                                                                                | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                                                                                                                                                |
| 1. ร้อยละการเบิกจ่ายตามเป้าหมาย (โครงการที่เพิ่มผู้ใช้น้ำ)                                 | ร้อยละ               | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผชว.<br>กปภ.เขต 1-10        | 2.3.1 แผนงานติดตามการเบิกจ่าย                                                                                                                                  |
| 2. ร้อยละผู้ใช้น้ำเพิ่มจริงเทียบกับแผนจากโครงการต่างๆ (หลังโครงการแล้วเสร็จ) (เงินรายได้)  | ร้อยละ               | 80                      | 80   | 80   | 80   | 80   | กปภ.เขต 1-10                | 2.3.2 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการศักยภาพ)                                                                                                           |
| 3. ร้อยละผู้ใช้น้ำเพิ่มจริงเทียบกับแผนจากโครงการต่างๆ (หลังโครงการแล้วเสร็จ) (เงินอุดหนุน) | ร้อยละ               |                         | 80   | 80   | 80   | 80   | กปภ.เขต 1-10                | 2.3.3 แผนงานวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ (โครงการเชิงสังคม)                                                                                                         |
| 4. ผลสำรวจความพึงพอใจของชุมชน ภายหลังจากได้รับบริการจากโครงการลงทุนของ กปภ.                | คะแนน                | 4.40                    | 4.40 | 4.40 | 4.40 | 4.40 | กปภ.เขต 1-10                |                                                                                                                                                                |
| 5. จำนวนการรับโอน อปท.                                                                     | อปท.                 | 8                       | 20   | 20   | 20   | 20   | ผยพ. ผผค.<br>กปภ.เขต 1-10   | 2.3.4 แผนงานรับโอนกิจการประปา อปท. (โครงการศักยภาพ)<br>2.3.5 แผนงานรับโอนกิจการประปา อปท. (โครงการเชิงสังคม)                                                   |
| 6. ร้อยละปริมาณความต้องการใช้น้ำเฉลี่ย ต่อกำลังการผลิตที่ใช้งานได้จริงของระบบ              | ร้อยละ<br>(นับสะสม)  | 90                      | 93   | 93   | 93   | 94   | ผผค.<br>กปภ.เขต 1-10        | 2.3.6 แผนงานปรับปรุงขยาย<br>2.3.7 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร เพิ่มกำลังผลิต (โครงการศักยภาพ)<br>2.3.8 แผนงานปรับปรุงประปาอาคาร เพิ่มกำลังผลิต (โครงการเชิงสังคม) |





## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

กลยุทธ์ที่ 2.4 ผลักดันการตลาดเชิงรุกระดับพื้นที่เพื่อเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายให้เป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่และเพิ่มโอกาสสร้างรายได้อย่างยั่งยืน

เพื่อสร้างความมั่นคง และลดความเสี่ยงด้านการเงิน กปภ. จึงต้องมองหาโอกาส และช่องทางในการสร้างรายได้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงทางการเงินของ กปภ. ได้อย่างยั่งยืน

| KPI กลยุทธ์                                                  | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------|--------------------------------|
|                                                              |                   | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                          |                                |
| 1.ร้อยละของจำนวนผู้ใช้น้ำที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายของแผนการตลาด | ร้อยละ            | 80                      | 80   | 80   | 80   | 80   | ฝ่ายพ. กปภ.เขต 1-10      | 2.4.1 แผนงานการตลาด            |



## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

**กลยุทธ์ที่ 2.5 เร่งขับเคลื่อนโมเดลธุรกิจใหม่และธุรกิจเกี่ยวเนื่องเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างระบบนิเวศการเติบโตของรายได้ที่หลากหลาย**

ดำเนินธุรกิจใหม่และธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อเพิ่มช่องทางรายได้ของ กปภ. และติดตามผล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายรายได้ของธุรกิจ

| KPI กลยุทธ์                             | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |             |            |             |            | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                  |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------|------------|-------------|------------|--------------------------|-------------------------------------------------|
|                                         |                   | 2570                    | 2571        | 2572       | 2573        | 2574       |                          |                                                 |
| 1.จำนวนธุรกิจ                           | ธุรกิจ            |                         | ธุรกิจที่ 1 |            | ธุรกิจที่ 2 |            | ฝ่ายพ.                   | 2.5.1 แผนงานดำเนินธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง |
| 2.รายได้แผนธุรกิจหรือ จำนวนผู้ใช้บริการ | ล้านบาทหรือ ราย   |                         |             | Baseline   | Baseline    | Baseline   | ฝ่ายพ.                   |                                                 |
| 3.จัดทำรายงานการติดตามผลธุรกิจ          | จำนวน             |                         |             | 4 ครั้ง/ปี | 4 ครั้ง/ปี  | 4 ครั้ง/ปี | ฝ่ายพ.                   |                                                 |
| 4.รายได้จากแผนการตลาด                   | ล้านบาท           | 160.00                  | 176.00      | 194.00     | 213.00      | 234.00     | ฝ่ายพ.<br>กปภ.เขต 1-10   | 2.5.2 แผนงานติดตามรายได้จากแผนการตลาด           |
| 5.รายได้จากนวัตกรรมเชิงพาณิชย์          | ล้านบาท           |                         | Baseline    | Baseline   | Baseline    | Baseline   | ฝ่ายพ.<br>กปภ.เขต 1-10   | 2.5.3 แผนงานนวัตกรรมเชิงพาณิชย์                 |



## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

### กลยุทธ์ที่ 2.6 ยกระดับการบริหารจัดการต้นทุนวัสดุการผลิตด้วยเทคโนโลยีอนุรักษ์พลังงาน

นำเทคโนโลยีเข้ามาควบคุมและบริหารจัดการวัสดุที่ใช้ในกระบวนการผลิตน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคู่ไปกับการลดการใช้พลังงานอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างศักยภาพในการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

| KPI กลยุทธ์                                                                     | หน่วย KPI กลยุทธ์          | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |        |        |        |        | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                 |                            | 2570                    | 2571   | 2572   | 2573   | 2574   |                          |                                                    |
| 1.ร้อยละความสำเร็จของโครงการในแผนงานปรับปรุงระบบสูบน้ำเพื่ออนุรักษ์พลังงาน      | ร้อยละ                     | 100                     | 100    | 100    | 100    | 100    | ผคภ. กปภ.เขต 1-10        | 2.6.1 แผนงานปรับปรุงระบบสูบน้ำเพื่ออนุรักษ์พลังงาน |
| 2.กำลังผลิตติดตั้งสะสมของโครงการระบบผลิตไฟฟ้า Solar Cell                        | เมกะวัตต์ สูงสุด (นับสะสม) | 70                      | 72     | 76     | 79     | 82     | ผคภ.                     | 2.6.2 แผนงานติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้า Solar Cell        |
| 3.ค่าวัสดุการผลิต (ไฟฟ้า-สารเคมี) ต่อหน่วยน้ำผลิตจริง (ไม่รวมซื้อน้ำประปาเอกชน) | บาท/ลบ.ม.                  | ≤ 2.48                  | ≤ 2.48 | ≤ 2.48 | ≤ 2.48 | ≤ 2.48 | ผคภ. ผวศ. กปภ.เขต 1-10   |                                                    |



## สร้างความมั่นคงให้กับ กปภ. ทางด้านการเงิน

### กลยุทธ์ที่ 2.7 ยกระดับการบริหารจัดการต้นทุน ด้วยนวัตกรรมการผลิตน้ำสมัยใหม่ เพื่อความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน

นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อควบคุมและลดการใช้ทรัพยากร ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้มากขึ้น เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินที่ยั่งยืนในระยะยาว

| KPI กลยุทธ์                         | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)       |
|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|-----------------------------------------|
|                                     |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                         |
| 1.จำนวนผลการศึกษาระบบผลิตน้ำแบบใหม่ | จำนวน                | 1                       | 1    | 1    | 1    | 1    | ฟวศ.                        | 2.7.1 แผนการศึกษา<br>ระบบผลิตน้ำแบบใหม่ |

## S3 องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่า ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กปภ. มุ่งเสริมสร้างยั่งยืนให้องค์กร ด้วยการยกระดับขีดความสามารถขององค์กรสู่การเป็นองค์กร  
สมรรถนะสูงที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ควบคู่ไปกับการสร้างความสมดุลระหว่าง  
ผลประโยชน์ทางธุรกิจและการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์ภาพและ  
การส่งต่อคุณค่าเชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการเติบโตอย่างมั่นคง  
ร่วมกันในระยะยาว





## องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่า ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### กลยุทธ์ที่ 3.1 ยกระดับวัฒนธรรมองค์กรโปร่งใสและต่อต้านการทุจริตเชิงรุก

ดำเนินการยกระดับความโปร่งใสและจริยธรรมของบุคลากร กปภ. เพื่อเติบโตเป็นองค์กรที่ยั่งยืนน่าเชื่อถือ

| KPI กลยุทธ์                                                                             | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |       |       |       |       | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                         |                      | 2570                    | 2571  | 2572  | 2573  | 2574  |                             |                                                            |
| 1.ผลการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)                                           | คะแนน                | 85.00                   | 86.00 | 87.00 | 88.00 | 89.00 | ผชก.                        | 3.1.1 แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กปภ. |
| 2.คะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในการต่อต้านและป้องกันการทุจริตภายในองค์กรของบุคลากร กปภ. | คะแนน                | 4.00                    | 4.00  | 4.00  | 4.00  | 4.00  | ผชก.                        |                                                            |
| 3.ระดับพฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคลากร กปภ.                                               | ระดับ                | 5                       | 5     | 5     | 5     | 5     | ผชก.                        | 3.1.2 แผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของ กปภ.                 |



## องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่า ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### กลยุทธ์ที่ 3.2 ขับเคลื่อน DNA ความยั่งยืนและธรรมาภิบาลสู่การปฏิบัติ

ดำเนินการยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม  
เพื่อความยั่งยืนของ กปภ.

| KPI กลยุทธ์                                                                            | หน่วย<br>KPI กล<br>ยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |          |                   |                   |                   | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                          | 2570                    | 2571     | 2572              | 2573              | 2574              |                             |                                                             |
| 1.คะแนนความรับรู้<br>ความเข้าใจด้านการ<br>พัฒนาความยั่งยืนของ<br>กปภ.                  | คะแนน                    | 4.20                    | 4.22     | 4.24              | 4.26              | 4.28              | สกกย.                       | 3.2.1 แผนงานพัฒนา<br>ความยั่งยืนของ กปภ.                    |
| 2.คะแนนพฤติกรรม<br>ของบุคลากรที่ส่งเสริม<br>ความยั่งยืนของ กปภ.                        | คะแนน                    |                         | Baseline | Baseline<br>+0.02 | Baseline<br>+0.04 | Baseline<br>+0.06 | สกกย.                       |                                                             |
| 3.คะแนนความเชื่อมั่น<br>ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ต่อการพัฒนาความ<br>ยั่งยืน          | คะแนน                    | 4.38                    | 4.38     | 4.40              | 4.40              | 4.40              | สกกย.                       |                                                             |
| 4.คะแนนการรับรู้และ<br>ความเข้าใจแนวปฏิบัติ<br>ด้านการกำกับดูแล<br>กิจการที่ดีของ กปภ. | คะแนน                    | 4.20                    | 4.22     | 4.24              | 4.26              | 4.28              | สกกย.                       | 3.2.2 แผนงานส่งเสริม<br>การกำกับดูแลกิจการที่<br>ดีของ กปภ. |



## องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่า ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### กลยุทธ์ที่ 3.3 ยกระดับการจัดการพลังงานและส่งเสริมพลังงานทดแทน

ดำเนินยกระดับการจัดการพลังงานของ กปภ. ด้วยกิจกรรมปรับปรุงการใช้พลังงานของเครื่องจักร และปรับเปลี่ยนใช้พลังงานทดแทนไฟฟ้าด้วยระบบผลิตไฟฟ้าจาก Solar Cell

| KPI กลยุทธ์ | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                                                                 |
|-------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                                                                                   |
|             |                      |                         |      |      |      |      |                             | 2.6.1 แผนงานปรับปรุงระบบสูบน้ำเพื่ออนุรักษ์พลังงาน<br>2.6.2 แผนงานติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้า Solar Cell |



## องค์กรโปร่งใส เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมสร้างคุณค่า ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### กลยุทธ์ที่ 3.4 ยกระดับการบริหารจัดการความสัมพันธ์และสร้างคุณค่าร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

ยกระดับกิจกรรมเพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
อย่างยั่งยืน

| KPI กลยุทธ์                                                                                                                 | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |         |         |         |         | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             |                      | 2570                    | 2571    | 2572    | 2573    | 2574    |                             |                                                                         |
| 1.ร้อยละความสำเร็จ<br>ของแผนสร้าง<br>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสีย                                                | ร้อยละ               | 80                      | 80      | 80      | 80      | 80      | ฝยพ. สสส.<br>กปภ.เขต 1-10   | 3.4.1 แผนงานสร้าง<br>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสียของ กปภ.    |
| 2.ผลสำรวจความพึง<br>พอใจของชุมชน<br>ภายหลังได้รับบริการ<br>จากโครงการลงทุนของ<br>กปภ. (โครงการนำดื่ม<br>สะอาด Mini Station) | คะแนน                | 4.40                    | 4.40    | 4.40    | 4.40    | 4.40    | ฝคภ.<br>กปภ.เขต 1-10        | 3.4.2 แผนงานตาม<br>นโยบายรัฐบาล<br>(โครงการนำดื่มสะอาด<br>Mini Station) |
| 3.ผลตอบแทนทางสังคม<br>SROI                                                                                                  | อัตราส่วน            | 1 : 1                   | 1 : 1.1 | 1 : 1.2 | 1 : 1.2 | 1 : 1.2 | สสส.                        | 3.4.3 แผนงานความ<br>รับผิดชอบต่อสังคมและ<br>สิ่งแวดล้อมของ กปภ.         |
| 4.จำนวนโครงการที่มี<br>การบริหารจัดการ<br>ทรัพยากรน้ำอย่างรู้<br>คุณค่า (DSM)                                               | โครงการ              | 30                      | 30      | 30      | 30      | 30      | ฝคภ.<br>กปภ.เขต 1-10        | 3.4.4 แผนงานบริหาร<br>จัดการทรัพยากรน้ำ<br>อย่างรู้คุณค่า (DSM)         |

# SO 3

สร้างความพร้อมของบุคลากร  
และปรับปรุงกระบวนการ  
ทำงานจากเทคโนโลยีดิจิทัล  
(Enhancing Workforce Readiness  
& Agile Processes through  
Digital Technology)



## เป้าประสงค์ (Objective)

“ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง”

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ดังนั้น กปภ.จึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน สร้างผลผลิตของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความผูกพัน และความพึงพอใจให้บุคลากรเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้พร้อมต่อการขับเคลื่อนองค์กร

## S4 ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญ กปภ. จึงต้องพัฒนาและบริหารทุนมนุษย์ซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ เหมาะกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควบคู่กันกับการพัฒนาระบบ Competency ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กรเข้าด้วยกันกับการทำงานด้าน HR โดยมีการทบทวนสมรรถนะประจำปี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงการประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency Gap Analysis) นำไปสู่การพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม





## ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

### กลยุทธ์ที่ 4.1 ยกระดับสมรรถนะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพโดยยกระดับความสามารถทั้งในด้านของ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การปรับสมรรถนะของบุคลากร และค่านิยมขององค์กร

| KPI กลยุทธ์                                                                              | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                                                                                                                |
| 1.ร้อยละของพนักงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะความสามารถโดยรวม                          | ร้อยละ               | 98                      | 98   | 98   | 98   | 98   | ฝปน. ฝกพ. ฝบท.              | 4.1.1 แผนงานลดต้นทุนด้านบุคคล ผ่านอัตรากำลังและคุณภาพที่เหมาะสม และผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มขึ้น                         |
| 2.ร้อยละของพนักงานที่มีผลประเมินสมรรถนะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสูงกว่าระดับคาดหวัง | ร้อยละ               | 20                      | 20   | 20   | 20   | 20   | ผชด. ฝปน. ฝกพ. ฝบท.         |                                                                                                                                |
| 3.พนักงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน                              | ร้อยละ               | 70                      | 70   | 70   | 70   | 70   | ผชด. ฝปน. ฝกพ. ฝบท.         | 4.1.2 แผนงานการจัดการความรู้และนวัตกรรม                                                                                        |
| 4.คะแนนการมีพฤติกรรมตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรโดยรวม                          | คะแนน                | 4.25                    | 4.25 | 4.25 | 4.30 | 4.30 | ฝปน. ฝกพ. ฝบท.              | 4.1.3 แผนงานปลูกฝังค่านิยมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานผ่านการจัดการเปลี่ยนแปลงรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และโลกยุคใหม่ |



## ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

### กลยุทธ์ที่ 4.2 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ โดยทบทวนกระบวนการที่สำคัญ เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

| KPI กลยุทธ์                                                    | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)              |
|----------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|------------------------------------------------|
|                                                                |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                                |
| 1.ร้อยละความสำเร็จใน<br>การทบทวน<br>กระบวนการทำงานที่<br>สำคัญ | ร้อยละ               | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ฝบส.                        | 4.2.1 แผนงานการ<br>ปรับปรุงระบบงานที่<br>สำคัญ |



## ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

### กลยุทธ์ที่ 4.3 พัฒนาระบบสวัสดิการและรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบโจทย์ คุณภาพชีวิตของบุคลากรยุคใหม่และลดความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากรหลัก

ดำเนินการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน กปภ. ให้ตอบโจทย์การทำงานในยุคปัจจุบันและปัจจัย  
ภายนอกที่กระทบต่อชีวิตการดำเนินงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรอันสำคัญของ กปภ.

| KPI กลยุทธ์                                 | หน่วย<br>KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ<br>KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน<br>(Initiatives)                                                                                                   |
|---------------------------------------------|----------------------|-------------------------|------|------|------|------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                      | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                             |                                                                                                                                     |
| 1.คะแนนความพึงพอใจ<br>ของพนักงาน            | คะแนน                | 4.20                    | 4.25 | 4.30 | 4.35 | 4.40 | ฝปน. ฝกพ.<br>ฝบท.           | 4.3.1 แผนงานพัฒนา<br>ความพึงพอใจและความ<br>ผูกพันของพนักงาน<br>รวมถึงการสร้าง<br>ความยั่งยืนตามนโยบาย ESG                           |
| 2.คะแนนความผูกพัน<br>ของพนักงาน             | คะแนน                | 4.25                    | 4.30 | 4.35 | 4.40 | 4.45 | ฝปน. ฝกพ.<br>ฝบท.           | 4.3.2 แผนงานปรับปรุง<br>สวัสดิการของพนักงาน<br>ให้สอดคล้องกับ<br>ความต้องการของแต่ละกลุ่ม                                           |
| 3.อัตราการลาออกของ<br>กลุ่ม Talent Turnover | ร้อยละ               | ≤ 4                     | ≤ 4  | ≤ 4  | ≤ 4  | ≤ 4  | ฝปน. ฝกพ.<br>ฝบท.           | 4.3.3 แผนงานยกระดับ<br>ศักยภาพผู้นำและ<br>บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย<br>เพื่อสร้างความเป็นเลิศ<br>และยั่งยืนในการบริหาร<br>จัดการน้ำประปา |

## S5 ยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

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

เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และนวัตกรรมในปัจจุบันที่มีมากขึ้น รวมทั้งการให้ ความสำคัญของภาครัฐที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานมีการนำนวัตกรรมเข้ามายกระดับการดำเนินงานของ องค์กร ดังนั้น กปภ. ควรนำเอาทั้งนวัตกรรมที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและคิดค้นขึ้นเอง และนวัตกรรม ที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้าง ความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่องค์กร



## ยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

### กลยุทธ์ที่ 5.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานและบริการสู่รูปแบบดิจิทัล เพื่อลดการใช้ทรัพยากร

ดำเนินงานปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว และลดการใช้ทรัพยากรของ กปภ.

| KPI กลยุทธ์                                                                                  | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                                              |                   | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                          |                                                                   |
| 1.Digital Process 21 กระบวนการ                                                               | กระบวนการ         | 21                      |      |      |      |      | ผชด.                     | 5.1.1 แผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน |
| 2.ร้อยละกระบวนการที่เป็น Paperless                                                           | ร้อยละ            |                         | 5    | 5    | 5    | 5    | ผชด.                     |                                                                   |
| 3.ร้อยละของการลดกระดาษที่เป็น Paperless จากการจัดทำสัญญาผู้ใช้น้ำในรูปแบบสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ | ร้อยละ            |                         | 90   | 90   | 90   | 90   | สดพ.                     |                                                                   |



## ยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

### กลยุทธ์ที่ 5.2 ยกระดับมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อสร้างความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศหลักอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ดำเนินการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างระบบสารสนเทศที่อยู่บนคลาวด์ของ กปภ. และจัดสรรครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้แก่พนักงานตามเกณฑ์ความเหมาะสม

| KPI กลยุทธ์                                                                                                                                          | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                      |                   | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                          |                                                                                                                                                                                  |
| 1.ร้อยละจำนวนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่จัดสรรให้พนักงานตามเกณฑ์จัดสรรครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์                                                                 | ร้อยละ            | 90                      | 90   | 90   | 90   | 90   | สปท.                     | 5.2.1 แผนงานที่ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น และบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร |
| 2.ร้อยละระบบสารสนเทศหลักของ กปภ. ที่มีการทดสอบตามแผนฉุกเฉินด้าน IT มีความพร้อมใช้งาน โดยมีระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ระบบหยุดชะงักเป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย | ร้อยละ            | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผชด.(กบข.) สดพ. สปท.     |                                                                                                                                                                                  |
| 3.ร้อยละความสำเร็จของการป้องกันเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                    | ร้อยละ            | 100                     | 100  | 100  | 100  | 100  | ผชด.(กคช.)               |                                                                                                                                                                                  |
| 4.ร้อยละระบบสารสนเทศที่อยู่บนคลาวด์ กปภ. เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนด                                                                                | ร้อยละ (นับสะสม)  |                         | 60   | 70   | 80   | 90   | สดพ. สปท.                |                                                                                                                                                                                  |





## ยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 5.3 ขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) ผ่านการบูรณาการระบบฐานข้อมูลและมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์

ดำเนินการจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการตัดสินใจในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

| KPI กลยุทธ์                                                                       | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |                   | 2570                    | 2571 | 2572 | 2573 | 2574 |                          |                                                                |
| 1.จำนวนระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลเข้าระบบ BDA                                         | ระบบ (นับสะสม)    | 17                      | 18   | 19   | 20   | 21   | ผชด.(กบข.)               | 5.3.1 แผนงานการบริหารจัดการข้อมูลและขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล |
| 2.จำนวน กปภ. สาขา ที่สามารถนำเข้าข้อมูลกระบวนการ ผลิตน้ำประปา ด้วยเทคโนโลยี SWMAP | สาขา (นับสะสม)    | 16                      | 30   | 50   | 55   | 60   | สปท.                     |                                                                |
| 3.จำนวนชุดข้อมูลที่พร้อมใช้ในการวิเคราะห์ และ สนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กร    | ชุด (นับสะสม)     |                         |      |      | 10   | 20   | ผชด.(กบข.)               |                                                                |
| 4.จำนวนบัญชีข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูล ของ กปภ.                    | บัญชี (นับสะสม)   | 10                      | 12   | 14   | 16   | 18   | ผชด.(กบข.)               |                                                                |

# SO 4

ยกระดับความผูกพันและสร้าง  
ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า  
(Escalating Customer  
Engagement thru Experiences)



## เป้าประสงค์ (Objective)

“ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการใช้บริการ”

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการของ กปภ. นอกจากคุณภาพของน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานแล้ว กปภ.ยังมุ่งเน้นในด้านการให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าเดิม สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี เพื่อให้ลูกค้าใหม่มั่นใจในการใช้บริการ ก่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้าต่อ กปภ. ดังนั้น กปภ.จึงให้ความสำคัญกับการยกระดับการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

## S6 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ในการใช้บริการ

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



## ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดี ของลูกค้าในการใช้บริการ

**กลยุทธ์ที่ 6.1** ยกระดับความผูกพันของลูกค้าผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและภาพลักษณ์การบริการที่ทันสมัย

กปภ. มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และนำไปสู่ความผูกพันภักดีต่อ กปภ. รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ กปภ. และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีในการรับรู้ของประชาชน

| KPI กลยุทธ์                                                          | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |                |                |                |                | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)                        |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                      |                   | 2570                    | 2571           | 2572           | 2573           | 2574           |                          |                                                       |
| 1.คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.                   | คะแนน             | 4.45                    | 4.50           | 4.50           | 4.50           | 4.50           | สสส. กปภ.เขต 1-10        | 6.1.1 แผนงานยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า  |
| 2.ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า | ร้อยละ            | 80                      | 80             | 80             | 80             | 80             | สสส. กปภ.เขต 1-10        |                                                       |
| 3.ร้อยละข้อร้องเรียนที่ปิดงานตาม SLA                                 | ร้อยละ            | 96                      | 97             | 97             | 98             | 98             | สสส. กปภ.เขต 1-10        |                                                       |
| 4.คะแนนทัศนคติของลูกค้า                                              | คะแนน             | 4.40                    | 4.40           | 4.40           | 4.40           | 4.40           | สสส.                     | 6.1.2 แผนงานประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร     |
| 5.คะแนนความพึงพอใจ อาคาร-สถานที่เฉพาะที่ปรับปรุงสำนักงาน แล้วเสร็จ   | คะแนน             | Baseline                | Baseline +0.05 | Baseline +0.05 | Baseline +0.05 | Baseline +0.05 | สสส. ผวศ. กปภ.เขต 1-10   | 6.1.3 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงสำนักงานส่งเสริมภาพลักษณ์ |



## ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดี ของลูกค้าในการใช้บริการ

**กลยุทธ์ที่ 6.2 ยกระดับประสบการณ์ลูกค้าสู่บริการดิจิทัลผ่านการพัฒนาช่องทางธุรกรรมออนไลน์ที่ครบวงจรและใช้งานง่าย เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรบริการดิจิทัล**

กปภ. มุ่งรับฟังและนำเสียงของลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนาสินค้า และการให้บริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

| KPI กลยุทธ์                                                                       | หน่วย KPI กลยุทธ์ | ค่าเป้าหมาย KPI กลยุทธ์ |                |                |                |                | ผู้รับผิดชอบ KPI กลยุทธ์ | แผนงานขับเคลื่อน (Initiatives)              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                   |                   | 2570                    | 2571           | 2572           | 2573           | 2574           |                          |                                             |
| 1. ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาระบบธุรกรรมบริการดิจิทัลของ กปภ. "กปภ. สาขาที่ 235" | ร้อยละ            | 80                      | 80             | 80             | 80             | 80             | สสส. สดพ. กปภ.เขต 1-10   | 6.2.1 แผนงานขับเคลื่อนโครงการ PWA Always on |
| 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการช่องทางออนไลน์ของ กปภ. (แอปพลิเคชัน PWA Plus Life)   | คะแนน             | Baseline                | Baseline +0.05 | Baseline +0.05 | Baseline +0.05 | Baseline +0.05 | สสส. สดพ. กปภ.เขต 1-10   |                                             |

**ติดต่อ**

72 แขวงวัฒนะ 1 คลังสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทร 0-2551-8302

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

