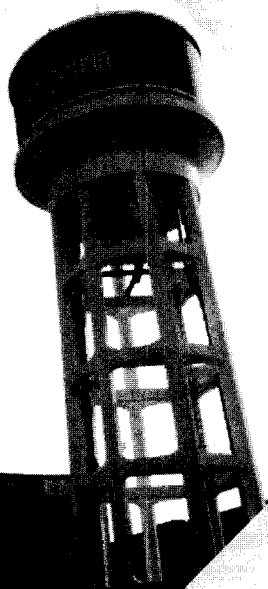




การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ)

ฉบับทบทวน

มิถุนายน 2563

คำนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการจัดหาน้ำสะอาด บริการในพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการให้บริการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงและเพียงพอ รวมถึง การตอบสนองนโยบายรัฐบาลด้านสาธารณสุขปณิธานขั้นพื้นฐาน

ทั้งนี้การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563มีความสอดคล้องตามเชื่อมโยง กับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแผนยุทธศาสตร์ รัฐวิสาหกิจสาขาสารธารณูปการ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย (พ.ศ.2560 - 2564) นโยบายสำคัญของรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์องค์กรของการประปาส่วนภูมิภาค ปีพ.ศ.2563- 2565 เพื่อมุ่งไปสู่การ เป็น กปภ. 4.0 โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร พร้อมกับการ พัฒนาศักยภาพบุคลากร การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตลอดจนการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วย ขับเคลื่อนการบริหารองค์กรให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และ สถานะการเงินขององค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร
มิถุนายนพ.ศ. 2563

สารบัญ

	หน้า
ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ.	1
คำแถลงนโยบายหลัก 12 ด้านของคณะรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา)	2
แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	3
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	4
นโยบายผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค	5
ยุทธศาสตร์ขององค์กร	6
สภาพทั่วไปและผลการดำเนินงาน	7-8
การประเมินผลกระทบทบการดำเนินงานปี 2562	9
ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	10-11
ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ	12-15
ตัวชี้วัดองค์กร	16-17
สรุปงบประมาณแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563	18-20

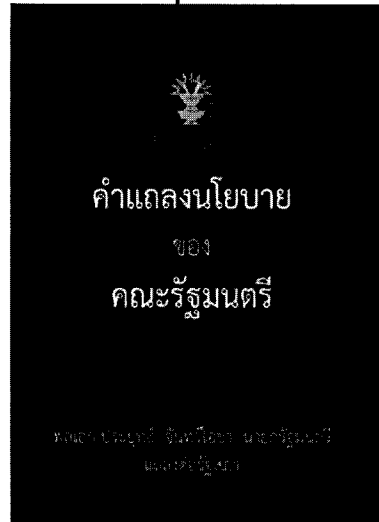


ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของ กปภ.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 56 รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้น พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อย่างทั่วถึง ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals: SDGs เป้าหมายที่ 6 สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและ สุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	
แผนระดับ 1	ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)	(2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน	(5) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
	แผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)	(6) พื้นที่และเมืองนำอยู่อัจฉริยะ (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ	(19) การบริหารจัดการน้ำที่ระบบ
แผนระดับ 2	แผนการปฏิรูปประเทศ	(5) เศรษฐกิจ	(6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับ ที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)	(7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบ โลจิสติกส์ (9) การพัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ	(4) การเติบโตที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมเพื่อ การพัฒนาอย่างยั่งยืน
แผนระดับ 3	(ร่าง) แผนปฏิบัติการ กระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2561-2565)	(2) การพัฒนาภูมิภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ (5) การวางรากฐานการพัฒนาองค์กรอย่างสมดุล	(4) การเพิ่มศักยภาพ การพัฒนาสภาพแวดล้อมสู่นาถคต
	(ร่าง) แผนแม่บทการ บริหารจัดการทรัพยากร น้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561- 2580)	(1) การจัดการน้ำอุปโภคบริโภค	
แผนระดับ 4	แผนยุทธศาสตร์ รัฐวิสาหกิจ สาขา สาธารณูปการ	(1) กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ (2) บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (3) เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว (4) สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และแผน DE (5) ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม	



คำแถลง นโยบายหลัก 12 ด้าน ของคณะรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา)



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

ด้านที่ 5การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย

1.6 พัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน

1.6.5 พัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำประปา โดยพัฒนาแหล่งน้ำดิบและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการผลิตและการบริหารจัดการระบบประปา เพื่อลดน้ำสูญเสีย พัฒนาคุณภาพ น้ำประปา ขยายเขตการจ่ายน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ภูมิภาคและแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ และสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการใช้น้ำอย่างประหยัด

ด้านที่ 6การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค

6.1 ส่งเสริมพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเอเชีย

6.1.1 พัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอย่างต่อเนื่อง

6.1.2 ส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้และการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้

6.1.3 เพิ่มพื้นที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจแห่งใหม่ในภูมิภาค

6.1.4 เร่งขับเคลื่อนการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอย่างต่อเนื่อง

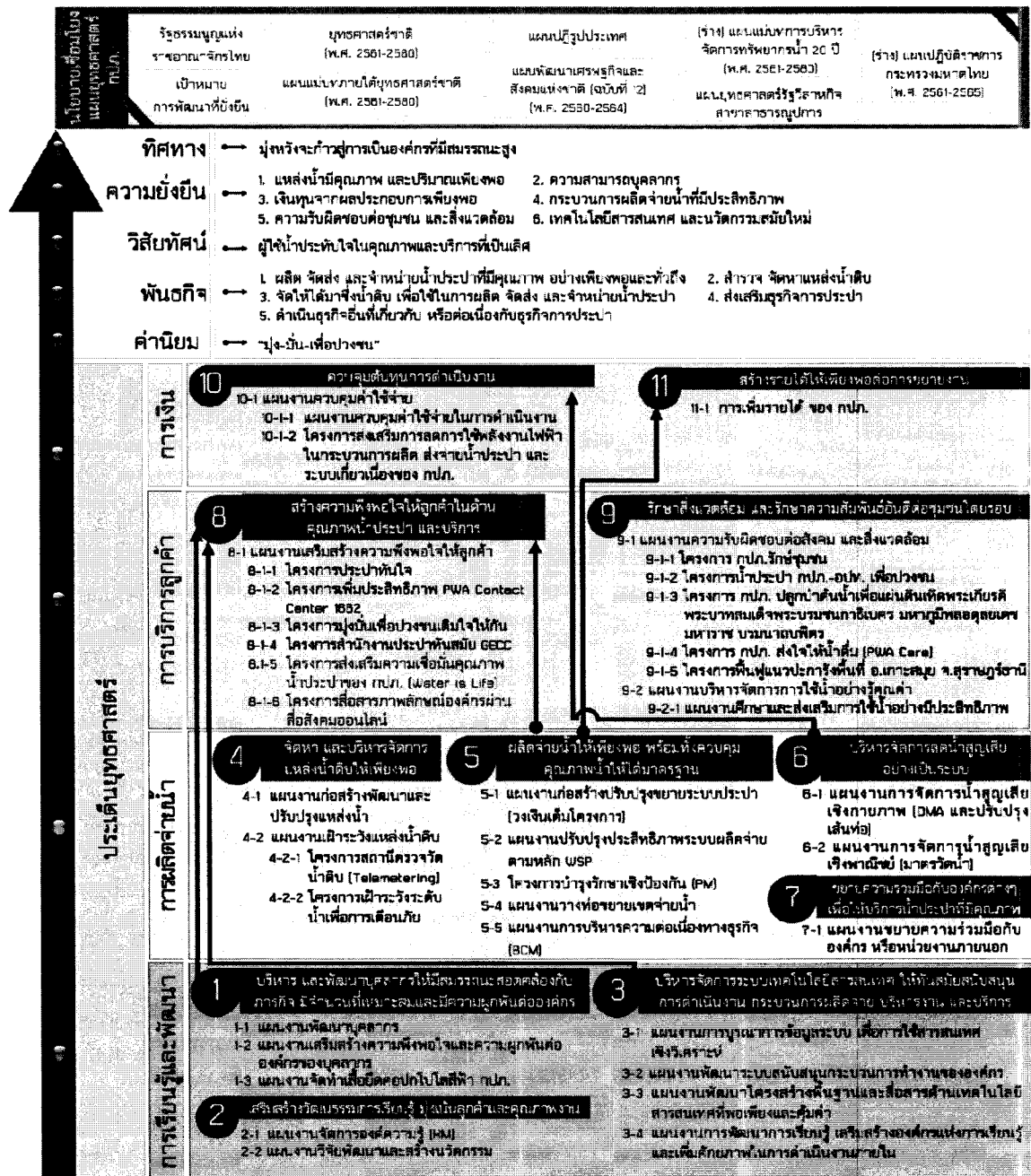
6.2 การส่งเสริมและเร่งรัดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะน่ายอยู่ทั่วประเทศ

ด้านที่ 10 การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสีแวดล้อมเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

10.3 ส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ แหล่งน้ำชุมชน และทะเล โดยเชื่อมโยงกับแผนบริหารจัดการน้ำ 20 ปีของประเทศ เพิ่มผลิตผลในการจัดการและการใช้น้ำทุกภาคส่วน จัดให้มีน้ำ สะอาดใช้ทั่วครัวเรือนในชุมชนชนบท ในปริมาณ คุณภาพ และราคาที่เข้าถึงได้

แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)

แผนภาพที่แสดงรูปแบบของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างผลลัพธ์ที่องค์กรปรารถนาเชื่อมโยงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ และเป้าหมายต่างๆ ขององค์กร





การประปาส่วนภูมิภาค



วิสัยทัศน์

ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

(Customers are delighted with water quality and excellent services)

พันธกิจ

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

ค่านิยม

“มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน”

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

นโยบายผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค



การประปาส่วนภูมิภาค มีนโยบาย "PWA4.0" เพื่อเป็นเครื่องมือใช้ในการแก้ไขปัญหา และขับเคลื่อนองค์กร มุ่งไปสู่ความสำเร็จ สร้างความยั่งยืน ก้าวสู่การเป็นองค์กรระดับสากล โดยมีการกำหนดการดำเนินงานเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน "ประปาใสสะอาด" สร้างกระบวนการทำงานให้โปร่งใส ภายใต้การกำกับกิจการที่ดี มุ่งเน้นถึงการใช้จ่ายอย่างมีคุณค่า พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ควบคุมการผลิตและการจ่ายน้ำที่มีประสิทธิภาพ และควบคุมน้ำผลิตให้มีคุณภาพระดับสากล
2. เพิ่มรายได้ "ประปาทั่วถึง" เน้นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำจากนโยบายรัฐบาลในพื้นที่เศรษฐกิจต่างๆ สร้างแรงจูงใจการใช้น้ำกลุ่มผู้ใช้น้ำรายย่อยและรายใหญ่ และผู้ใช้น้ำจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงระบบบริการลูกค้าให้ทันสมัยเพื่อใช้สนับสนุนการตลาดและประชาสัมพันธ์
3. ลดต้นทุนการผลิต "ประปาคู่ชุมชน" บริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้มีความยั่งยืน สร้างพันธมิตรที่เกี่ยวข้องระดับต่างๆ เอาใจใส่ดูแลความต้องการของผู้ใช้น้ำอย่างใกล้ชิด รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ค่าไฟฟ้า สารเคมี น้ำสูญเสีย ค่าน้ำดิบ และบุคลากร



ยุทธศาสตร์ขององค์กร



- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1** **ด้านการเรียนรู้และพัฒนา** มี 3 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย
1. บริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ และมีจำนวนที่เหมาะสม และมีความผูกพันต่อองค์กร
 2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพงาน
 3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** **ด้านการผลิตจ่ายน้ำ** มี 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย
4. จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ
 5. ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน
 6. บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ
 7. ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** **ด้านการบริการลูกค้า** มี 2 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย
8. สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปา และบริการ
 9. รักษาสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** **ด้านการเงิน** มี 2 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย
10. ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน
 11. สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน

สภาพทั่วไป และผลการดำเนินงาน

ปัจจุบันการดำเนินงานของ กปภ. มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบด้วย ปริมาณน้ำดิบซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการผลิตของ กปภ. และการบังคับใช้ พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อปริมาณการใช้น้ำดิบ ปริมาณชุมชนในพื้นที่และต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการประปาด้วยตัวเอง โดยเพิ่มมาตรฐานของประปาท้องถิ่นมากขึ้น ด้วยความได้เปรียบด้านการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) ทำให้ท้องถิ่นมีความได้เปรียบในด้านการบริหารงาน กปภ. ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่จึงต้องมีการปรับกลยุทธ์และวิธีการพร้อมทั้งหาทางเลือกในการลงทุนในการสร้างพันธมิตรเพิ่มขึ้น

จากแนวโน้มเศรษฐกิจที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการบริการน้ำประปา ด้านขยายการลงทุนก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งของภาครัฐ โครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development: EEC) โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้ (Southern Economic Corridor: SEC) โดยเชื่อมต่อธุรกิจการลงทุนในภูมิภาครวมทั้งแนวโน้มของตลาดผู้บริโภคดิจิทัลที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในหลายประเทศในเอเชีย เช่น อินเดีย จีน และกลุ่มประเทศอาเซียนรวมทั้งประเทศไทยได้ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล โดยจะนำไปสู่ความต้องการลงทุนในด้านต่างๆ ซึ่งทั้งหมดจะช่วยส่งเสริมการขยายตัวของการลงทุนภาคเอกชนในประเทศ

ด้านการลงทุนเพื่อพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านระบบประปาเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนบูรณาการบริหารจัดการน้ำ แผนงานบูรณาการการขับเคลื่อนเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แผนงานบูรณาการการขับเคลื่อนเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคใต้ แผนงานบูรณาการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ และแผนงานบูรณาการเพื่อพัฒนาพื้นที่ระดับภาค เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสนองนโยบายกระทรวงมหาดไทย เจ้าภาพแผนงานบูรณาการ และนโยบายรัฐบาลในการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศ

แนวโน้ม กปภ. มีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับลูกค้ากว่า 4.3 ล้านราย การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับลูกค้า (Customer Information System : CIS) ให้ครบทุก กปภ. สาขา เพื่อใช้ในการบริหารฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ที่ใช้เทคโนโลยีรองรับการบริการประชาชน และมุ่งสู่ กปภ. สาขาดิจิทัล การปรับปรุงข้อมูลภูมิสารสนเทศ (GIS) ให้มีความเป็นปัจจุบันเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนและการตลาดด้านลูกค้า รวมทั้งพัฒนาเพิ่มเติมการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม (Enterprise Resource Planning : ERP) เช่น ระบบ SAP สามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับสังคมดิจิทัลและเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต

ด้านการพัฒนาบุคลากร กปภ. ได้ให้ความสำคัญในการสร้างทุนมนุษย์ให้มีความรู้และศักยภาพสูง เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จที่ช่วยผลักดันการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงให้ความสำคัญในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Base Society) ควบคู่กับการส่งเสริมนวัตกรรม




#Services

บริการออนไลน์ ที่คุณเลือกได้

ตลอด 24 ชั่วโมง



e-services

ที่ WWW.PWA.CO.TH



สแกน QR Code เพื่อใช้งานบริการ



เรา
ได้ช่วย
คุณแล้ว

สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง

- ขอเงินยืมได้น้ำผ่านเว็บไซต์
- ตรวจสอบค่าน้ำผ่านเว็บไซต์
- Mobile Application PWA1662
- PWA Wallet (Digital Bill)
- PWA Payment
- ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

สอบถามเพิ่มเติม โทร. PWA Contact Center 1662

การให้บริการทั้งหมด จะขึ้นอยู่กับขนาด ปริมาณการใช้บริการ และพื้นที่ให้บริการ

การประเมินผลกระทบการดำเนินงานปี 2562

ในปี 2562 กปภ.ได้มีการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงาน โดยสรุปผลกระทบจากการดำเนินงานสามารถแยกประเด็น ได้ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายนอก กปภ.ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการล่าช้าในหลายประเด็น เช่น การขออนุญาตวางท่อก่อสร้างระบบประปา ผู้ใช้น้ำไปใช้น้ำจากระบบบาดาลเพิ่มขึ้น การมีทางเลือกในการใช้น้ำจากหน่วยงานอื่น รวมทั้งปัญหาด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อปริมาณน้ำจำหน่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมายรวมทั้ง พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำฉบับใหม่

แนวทางการดำเนินงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารท้องถิ่นในส่วนภูมิภาค บูรณาการการทำงานและความช่วยเหลือ หรือความร่วมมือ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขออนุญาตใช้ที่ดินและแหล่งน้ำ เพื่อให้สามารถก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปาให้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานต่อไป

สภาพแวดล้อมภายใน กปภ.ได้มีการวิเคราะห์ภายในกปภ. ในปี 2561 โดยพบว่า ปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน โครงการลงทุนล่าช้าไม่แล้วเสร็จทันเวลา ความพร้อมในการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งกระทบส่งผลให้เป้าหมายการดำเนินงานหลักไม่เป็นไปตามเป้าหมายการเบิกจ่ายงบลงทุนล่าช้าและขาดข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์การตลาด และบุคลากรสำหรับการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าที่สร้างรายได้หลักให้ กปภ. ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าหันไปใช้น้ำจากหน่วยงานอื่น เช่น อปท. ซึ่งมีราคาต่ำกว่า

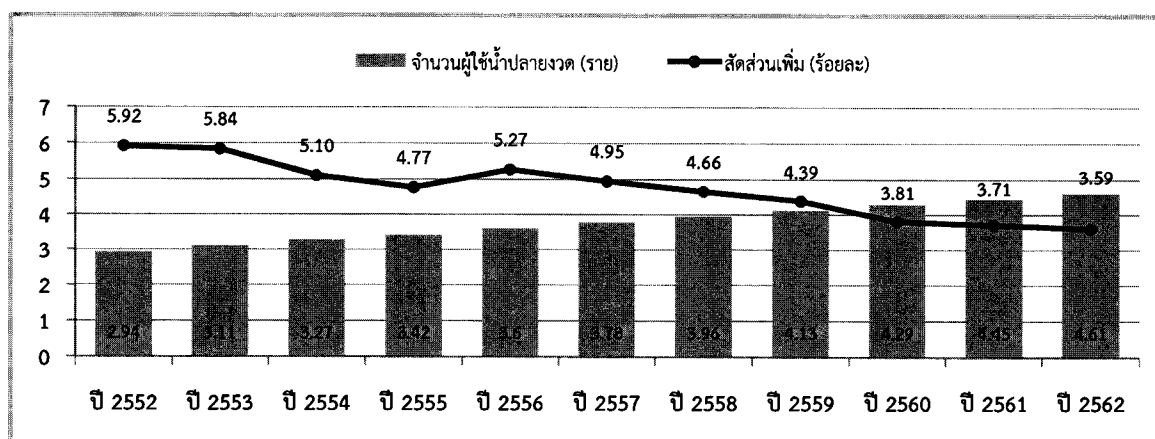
แนวทางการดำเนินงาน ผผค. และ ผวง. ได้มีการทบทวนกระบวนการพิจารณาความพร้อมของโครงการ เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณ โดย ผผค.กำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาความพร้อมของโครงการลงทุนก่อสร้างระบบประปา ได้แก่ ความพร้อมด้านที่ดิน แหล่งน้ำ สิ่งแวดล้อม ต้องได้รับอนุญาตในการเข้าใช้พื้นที่ และเร่งรัดการจัดสรรและการเบิกจ่ายงบประมาณในการประชุม ครส. ทุกเดือน

จากข้อมูลนำเข้ดังกล่าว รวมทั้งนโยบายรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อ กปภ. เช่น นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ การพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก การพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจภาคใต้ นโยบาย Thailand 4.0 ทำให้กปภ. มีความจำเป็นต้องมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี)พ.ศ. 2563-2565 ตามความจำเป็นด้านสถานะทางการเงินและขีดความสามารถของ กปภ.



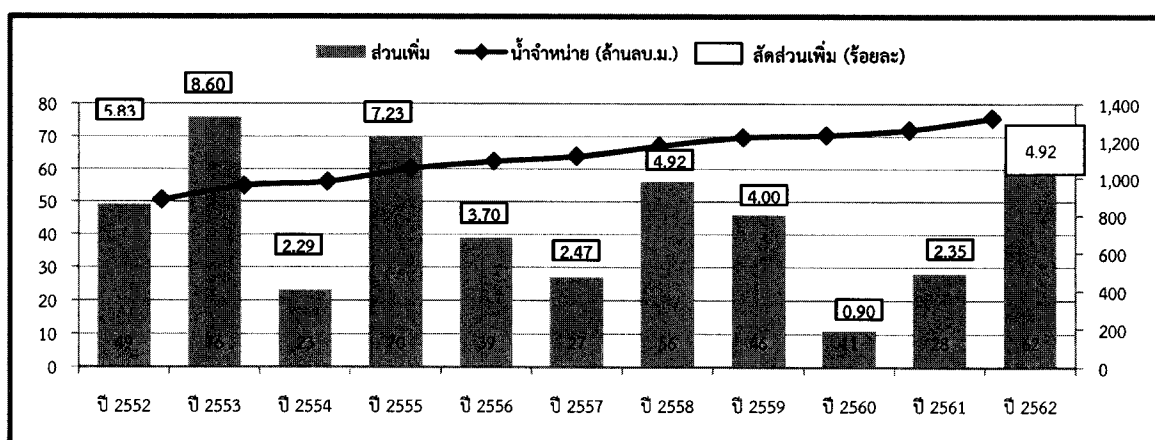
ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้ใช้น้ำปลายงวดในอดีต (2552 – 2562)



จากตารางที่ 1.1 กปภ.มีอัตราการขยายตัวลูกค้าของ กปภ.ในช่วง 5 ปี หลัง (2558-2562) ในอัตรา 4.03% ซึ่งน้อยกว่าช่วงปี 2553-2562 ซึ่งกปภ. มีอัตราการขยายตัวเพิ่มของลูกค้าเฉลี่ย 4.61% ซึ่งมีปัจจัยเกี่ยวกับการมีทางเลือกในการใช้น้ำประปามากขึ้นจาก หน่วยงานอื่นสืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาล

ตารางที่ 1.2 แสดงปริมาณน้ำจำหน่ายในอดีต (2552 – 2562)



จากตารางที่ 1.2 กปภ.มีอัตราการขยายตัวของปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่มในช่วง 5 ปี หลัง (2558-2562) ในอัตรา 3.42% ซึ่งน้อยกว่าช่วงปี 2553-2562 ซึ่งกปภ. มีอัตราการจำหน่ายน้ำเพิ่มเฉลี่ย 4.14% ซึ่งมีปัจจัยเกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจ และการลงทุนของกปภ. ซึ่งโครงการก่อสร้างไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ตารางที่ 1.3 จำนวนผู้ใช้น้ำ ปริมาณน้ำจำหน่าย อัตราการใช้น้ำ (2557-2561) และ 2562 (3 ไตรมาส)
จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัย

	จำนวนผู้ใช้น้ำ	% เพิ่ม	ปริมาณน้ำจำหน่าย	% เพิ่ม	อัตราการใช้น้ำ(ลบ.ม./ราย/ปี)
2557	2,937,984	-	563,773,571	-	191.89
2558	3,097,648	5.43	602,422,754	6.86	194.48
2559	3,246,659	4.81	636,486,525	5.65	196.04
2560	3,385,977	4.29	645,629,967	1.44	190.68



2561	3,541,681	4.60	667,110,339	3.33	188.36
2562	3,708,751	4.72	750,994,569	12.57	202.49

จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทย่อยอาศัย ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาการเพิ่มในอัตราที่ลดลง (5.43% 4.81% และ 4.29% ตามลำดับ) โดยจำนวนผู้ใช้น้ำในปี 2561 (4.60%) มีอัตราเพิ่มมากกว่าปี 2560 และจำนวนผู้ใช้น้ำในปี 2562 (4.72%) มีอัตราเพิ่มมากกว่าปี 2561 สืบเนื่องจากลงทุนขยายการให้บริการของ กปภ. ขณะที่ปริมาณน้ำจำหน่ายก็มีการเพิ่มในอัตราที่ลดลงเช่นกัน (6.86% 5.65% และ 1.44% ตามลำดับ) โดยที่ปริมาณน้ำจำหน่ายปี 2561 และ 2562 เพิ่มขึ้น 3.33% และ 12.57% สาเหตุหลักสืบเนื่องมาจากการที่ กปภ. เร่งลงทุนขยายการให้บริการในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งมีปริมาณการใช้น้ำต่อครัวเรือนไม่มาก สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมให้ทุกพื้นที่มีน้ำประปาใช้

จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทรายการ ธุรกิจขนาดเล็ก

	จำนวนผู้ใช้น้ำ	% เพิ่ม	ปริมาณน้ำจำหน่าย	% เพิ่ม	อัตรการใช้น้ำ(ลบ.ม./ราย/ปี)
2557	526,361	-	278,164,717	-	528.47
2558*	625,592	18.85	327,554,504	17.76	523.59
2559	643,834	2.92	332,785,309	1.60	516.88
2560	659,207	2.39	329,784,223	-0.90	500.27
2561	667,245	1.22	332,586,333	0.85	498.45
2562	669,153	0.29	340,522,784	2.39	508.89

*ปี 2558 มีการจัดประเภทผู้ใช้น้ำใหม่

จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทรายการ ธุรกิจขนาดเล็ก ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาการเพิ่มในอัตราที่ลดลง (18.85% 2.92% 2.39% และ 1.22% ตามลำดับ) และปี 2562 กปภ. เพิ่มผู้ใช้น้ำประเภทย่อย 2 ได้เพียง 0.29% ขณะที่ปริมาณน้ำจำหน่ายก็มีการเพิ่มในอัตราที่ลดลงเช่นกัน (17.76% 1.60% -0.90% และ 0.85% ตามลำดับ) และปี 2562 ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่มขึ้นจากปี 2561 2.39% และอัตรการใช้น้ำเพิ่มขึ้นจากปี 2561

จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทรายการ ธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรม

	จำนวนผู้ใช้น้ำ	% เพิ่ม	ปริมาณน้ำจำหน่าย	% เพิ่ม	อัตรการใช้น้ำ(ลบ.ม./ราย/ปี)
2557	218,067	-	265,989,017	-	1,219.76
2558	146,476	-32.83	220,142,514	-17.24	1,502.93
2559	156,161	6.61	225,279,923	2.33	1,442.61
2560	164,799	5.53	225,906,416	0.28	1,370.80
2561	164,508	-0.18	232,138,528	2.76	1,411.11
2562	165,130	0.38	230,223,524	-0.82	1,394.20

*ปี 2558 มีการจัดประเภทผู้ใช้น้ำใหม่

จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทรายการ ธุรกิจขนาดใหญ่ อุตสาหกรรม ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาการเพิ่มในอัตราที่ลดลง (-32.83% 6.61% 5.53% และ -0.18% ตามลำดับ) ในปี 2562 จำนวนผู้ใช้น้ำประเภทย่อย 3 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 0.38% ปริมาณน้ำจำหน่ายก็มีการเพิ่มในอัตราที่ลดลงเช่นกัน (-17.24% 2.33% 0.28% และ 2.76% ตามลำดับ) โดยที่ปี 2562 ปริมาณน้ำจำหน่ายยังคงลดลงจากปี 2561 -0.82% ขณะที่อัตรการใช้น้ำในปี 2562 (1,394.20 ลบ.ม./ราย/ปี) ของกลุ่มลูกค้าประเภทย่อย 3 ลดลงจากปี 2561 ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากปริมาณน้ำจำหน่ายลดลงจากปี 2561 ซึ่งอาจต้องมีการทำการตลาดเพื่อหาแรงจูงใจสำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำประเภทย่อยนี้ ซึ่งหลายอุตสาหกรรมปรับเปลี่ยนไปใช้น้ำบาดาล หรือแหล่งน้ำอื่นซึ่งมีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่าการใช้น้ำจาก กปภ.



ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด
1.บริหาร และ พัฒนาบุคลากร ให้มีสมรรถนะ สอดคล้องกับ การกิจที่มี จำนวนที่ เหมาะสมและ มีความผูกพัน ต่อองค์กร	1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร	
	1-1-1 แผนงานวิเคราะห์และทบทวนภาระงาน ที่ กปภ. ควรดำเนินการจ้างเหมาแรงงาน ในภารกิจของงานสนับสนุน	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	1-1-2 แผนงานการจัดการความก้าวหน้าในสาย อาชีพของบุคลากร กปภ.	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	1-1-3 แผนงานการจัดทำระบบผู้สืบทอดตำแหน่ง ผู้บริหารระดับสูง ตำแหน่งที่สำคัญใน โครงสร้างองค์กรตำแหน่งหลักที่สำคัญ เชิงกลยุทธ์	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	1-1-4 แผนงานการบริหารจัดการบุคลากรที่มี ศักยภาพ	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	1-1-5 แผนงานพัฒนาระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานแบบองค์รวมทั้งระบบ (Performance Management System)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	1-1-6 โครงการพัฒนาบุคลากร	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	1-2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความ ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร	
	1-2-1 โครงการสำรวจความพึงพอใจและความ ผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ปี 2563	-ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร 3.96 คะแนน -ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร 4.46 คะแนน
	1-2-2 โครงการจัดสรรอุปกรณ์คุ้มครองความ ปลอดภัยส่วนบุคคล ปี 2563	-ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร 3.96 คะแนน -ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร 4.46 คะแนน
	1-2-3 โครงการสรรหาเชิงรุกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในสถานศึกษาที่เป็นเป้าหมาย ของ กปภ.	-ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 100 -ระดับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาในตำแหน่งที่รับบุคลากร จากการสรรหาเชิงรุก 4.5 คะแนน
	1-3 แผนงานจัดทำสื่อยึดคอปกโปโลสิฟ้า กปภ.	- ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร 4.25 คะแนน
2.เสริมสร้าง วัฒนธรรม การเรียนรู้ มุ่งเน้นลูกค้า และคุณภาพ งาน	2-1 แผนงานจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)	
	2-1-1 โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการ ความรู้มุ่งสู่นวัตกรรม	- จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน 2 องค์ความรู้ - ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	2-1-2 โครงการส่งเสริมการนำกระบวนการ จัดการความรู้ไปใช้ในการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพ	- จำนวนองค์ความรู้ที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือคุณภาพงาน 2 องค์ความรู้ - ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	2-2 แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม	- ความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จร้อยละ 80 - จำนวนผลงานนวัตกรรมที่นำมาใช้ในองค์กร 2 ผลงาน



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด
3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงานกระบวนการผลิตจ่ายบริหารงานและบริการ	3-1 แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์	
	3-1-1โครงการสำนักงานอัตโนมัติ	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	3-1-2โครงการนำข้อมูลผลิตจ่ายน้ำเข้าระบบ OIS แบบ Online*ยกเลิก	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน*ยกเลิก
	3-2 แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร	
	3-2-1 โครงการจัดซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	3-2-2 โครงการพัฒนาระบบบริหารคอมพิวเตอร์ และจัดการระบบเครือข่าย*ยกเลิก	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน*ยกเลิก
	3-2-3 โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการการจ่ายน้ำและแรงดันน้ำ*ยกเลิก	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน*ยกเลิก
	3-2-4โครงการนำร่องการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)	-ระดับความสำเร็จของแผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน -ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดการผลการปฏิบัติงาน 4 คะแนน
	3-3 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า	
	3-3-1 โครงการเพิ่มและทดแทนอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Infra Upgrade)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	3-3-2 โครงการปรับปรุงสื่อสัญญาณระบบเครือข่าย (Network Upgrade)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	3-3-3 โครงการปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) และรักษาความปลอดภัย การประปาส่วนภูมิภาค*ยกเลิก	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน*ยกเลิก
	3-3-4 โครงการระบบคลาวด์คอนเฟอเรนซ์ (Cloud Conference)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	3-4 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู้ เสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน	
	3-4-1 โครงการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	3-4-2 โครงการพัฒนาอุปกรณ์จัดเก็บและสื่อสารข้อมูลระบบ DMA(Smart Logger)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ		
ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด
4. จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	4-1 แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำ	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 10 แห่ง
	4-2 แผนงานเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ	
	4-2-1 โครงการสถานีตรวจวัดน้ำดิบ (Telemetry)	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 5 แห่ง
	4-2-2 โครงการเฝ้าระวังระดับน้ำเพื่อการเตือนภัย	จำนวนแห่งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 กลุ่มน้ำ
	4-2-3 โครงการสถานีเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบขนาดเล็ก	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 1 แห่ง
5. ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอพร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	5-1 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 6 แห่ง
	5-2 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลักการจัดการน้ำสะอาด (WSP)	
	5-2-1 โครงการจัดการน้ำสะอาด (WSP)	จำนวนสาขาที่ดำเนินการเสร็จ 208 แห่ง
	5-2-2 โครงการระบบควบคุมและประมวลผลแบบศูนย์รวม (SCADA)	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 19 แห่ง
	5-2-3 โครงการระบบควบคุมอัตโนมัติขนาดเล็ก (PLC)	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 60 แห่ง
	5-3 โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM)	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 231 แห่ง
	5-4 แผนงานวางท่อขยายเขต	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 43 แห่ง
	5-5 แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	5-6 โครงการย้ายแนวท่อประปาที่ได้รับผลกระทบจากหน่วยงานอื่น	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 3 แห่ง
	5-7 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงระบบประปาและอาคาร	จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 21 แห่ง
6. บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระบบ	6-1 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
	6-2 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)	ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน
7. ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	7-1 แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือ หน่วยงานภายนอก	จำนวนความร่วมมือ 200 ครั้ง



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า		
ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด
8. สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านคุณภาพน้ำประปาและบริการ	8-1 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	
	8-1-1 โครงการประทับใจ	ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนมากกว่า 3.5 คะแนน
	8-1-2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662	การรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLAร้อยละ 86
	8-1-3 โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน	จำนวนสาขาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 234 สาขา
	8-1-4 โครงการประทับใจสมัย ระยะ 2 (GECC)	จำนวน กปภ.สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐานการรับรอง GECC 180 สาขา
	8-1-5 โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของกปภ. (Water is life)	จำนวน กปภ.สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life 180 สาขา
9. รักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ	9-1 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	
	9-1-1โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน	จำนวนชุมชนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 31 ชุมชน
	9-1-2โครงการการประชาสัมพันธ์ภาคปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	จำนวนพื้นที่ปลูกป่าต้นน้ำ 200 ไร่ต่อปี
	9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	
	9-2-1 แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	-ระดับความสำเร็จของ แผนงาน/โครงการที่แล้วเสร็จ 5 คะแนน -จำนวนแห่งที่ดำเนินการเสร็จ 2 แห่ง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเงิน		
ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัด
10. ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน	10-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย	
	10-1-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ค่าใช้จ่ายรวม/หน่วยน้ำจำหน่ายไม่เกิน 20 บาท/ลบ.ม.
	10-1-2 โครงการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการผลิต ส่งจ่ายน้ำประปา และระบบเกี่ยวเนื่องของ กปภ.	-
11. สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน	11-1 การเพิ่มรายได้ของ กปภ.	-



ตารางแสดงตัวชี้วัดองค์กร

กปภ.ได้กำหนดตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี)พ.ศ. 2563-2565 จำนวน 20 ตัวชี้วัด โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 5 ตัวชี้วัด ด้านการผลิตจ่ายน้ำ 8 ตัวชี้วัด ด้านการบริการลูกค้า 3 ตัวชี้วัด ด้านการเงิน 3 ตัวชี้วัดโดยผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2561 และ เป้าหมายปีงบประมาณ 2562-2563 ดังตาราง

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปี 2561	ปี 2562		ปี 2563
		เกิดจริง	เป้าหมาย	เกิดจริง	เป้าหมาย
❖ <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>					
1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	คะแนน	4.20	4.44	4.27	4.25
2. อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงาน 1 คน	ราย/คน	493	490	514	495
3. จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้าหรือคุณภาพงาน	ส่วนเพิ่มจำนวนองค์ความรู้	2	2	2	2
4. จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน	ส่วนเพิ่มจำนวนนวัตกรรม	2	2	4	2
5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ สามารถบูรณาการได้ครบถ้วนตามแผน (สะสมต่อเนื่องทุกปี)	จำนวนระบบ	7	8	8	11
❖ <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: ด้านการผลิตจ่ายน้ำ</u>					
1. จำนวน กปภ.สาขาที่หยุดผลิตหรือจ่ายน้ำเป็นเวลา เนื่องจากปัญหาขาดแคลนน้ำดิบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพน้ำ	กปภ.สาขา (หยุดผลิต/จ่ายน้ำเป็นเวลา)	0/2	1/10	0/4	1/15
2. ผู้ใช้น้ำเพิ่ม	ราย	200,485	220,000	215,653	200,000
3. จำนวนกปภ.สาขาที่มีแรงดันน้ำเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 5 เมตร	กปภ.สาขา	234	234	234	234
4. คุณภาพน้ำประปาที่ผ่านเกณฑ์ทางกายภาพ/เคมี/แบคทีเรีย	ร้อยละ	100	100	99.9	100
5. จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำ	ครั้ง/หน่วยบริการ/ปี	21	17	17	17
6. ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม	ส่วนเพิ่มล้านลบม./ปี	28	60	63	20
7. อัตราน้ำสูญเสียกปภ.	ร้อยละ	30.06	27.18	30.50	28.11
8. จำนวนครัวเรือนที่ได้ประโยชน์จากการที่ กปภ.สนับสนุนให้มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน	ครัวเรือน	527,216	100,000	533,984	100,000
❖ <u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3: ด้านการบริการลูกค้า</u>					
1. ระดับความพึงพอใจลูกค้าต่อประสิทธิภาพในกระบวนการให้บริการ กปภ.	ระดับเกณฑ์คะแนนตามข้อตกลง สคร.	4.05	4.20	4.10	4.20
2. โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)	ระดับเกณฑ์คะแนนตามข้อตกลง สคร.	5	5	5	5
3. ระดับทัศนคติด้านความเชื่อมั่นต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม	คะแนน	4.23	N/A	N/A	4.20



ตารางแสดงตัวชี้วัดองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปี 2561	ปี 2562		ปี 2563
		เกิดจริง	เป้าหมาย	เกิดจริง	เป้าหมาย
❖ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4: ด้านการเงิน					
1. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยน้ำจำหน่าย	บาท/ลบ.ม.	19.47	20	18.16	19
2. ร้อยละรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นต่อปี	ร้อยละ	2.71	4.00	4.78	4.00
3. กำไรจากการดำเนินงาน (EBITDA)	ล้านบาท	9,890	14,400	12,450	7,386



สรุปงบประมาณแผนปฏิบัติการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

งบประมาณรวม 6,319.763 ล้านบาท

งบลงทุน 5,137.729 ล้านบาท

งบทำกา 1,182.034 ล้านบาท

แผนปฏิบัติการ	จำนวน (แผนงาน/ กิจกรรม/ โครงการ)	งบประมาณ (ล้านบาท)		
		งบลงทุน	งบทำกา	รวม
ยุทธศาสตร์ที่ 1: บริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสอดคล้อง กับการกั มีจำนวนที่เหมาะสมและมีความผูกพัน ต่อองค์กร	25	0.000	53.250	53.250
1-1 แผนงานพัฒนาบุคลากร	22	0.000	45.750	45.750
1-2 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากร	3	0.000	7.500	7.500
1-3 แผนงานจัดทำสื่อยึดคอกโปโลสีฟ้า กปก.	1	0.000	6.270	6.270
ยุทธศาสตร์ที่ 2: เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้มุ่งเน้นลูกค้าและ คุณภาพงาน	7	0.000	12.900	12.900
2-1 แผนงานจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)	4	0.000	2.900	2.900
2-2 แผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม	3	0.000	10.00	10.000
ยุทธศาสตร์ที่ 3: บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตจ่าย บริหารงาน และบริการ	8	102.200	8.380	110.580
3-1 แผนงานการบูรณาการข้อมูลระบบ เพื่อการใช้สารสนเทศ เชิงวิเคราะห์	1	5.200	0.000	5.200
3-2 แผนงานพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการทำงาน ขององค์กร	2	15.000	2.500	17.500
3-3 แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสื่อสารด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่พอเพียงและคุ้มค่า	3	67.000	2.200	69.200
3-4 แผนงานการพัฒนาการเรียนรู้ เสริมสร้างองค์กรแห่งการ เรียนรู้และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานภายใน	2	15.000	3.680	18.680
รวมประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1	41	102.200	80.800	183.000



แผนปฏิบัติการ	จำนวน (แผนงาน/ กิจกรรม/ โครงการ)	งบประมาณ (ล้านบาท)		
		งบลงทุน	งบทำการ	รวม
ยุทธศาสตร์ที่ 4:				
จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	17	170.941	7.600	178.541
4-1 แผนงานก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำ	10	170.941	0.000	170.941
4-2 แผนงานเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ	7	0.000	7.600	7.600
ยุทธศาสตร์ที่ 5:				
ผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	592	2,975.148	206.185	3,181.333
5-1 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา	6	1,439.152	0.000	1,439.152
5-2 แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลักการจัดการน้ำสะอาด (WSP)	287	34.099	149.169	183.268
5-3 โครงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM)	231	37.270	54.784	92.054
5-4 แผนงานวางท่อขยายเขต	43	643.924	0.000	643.924
5-5 แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	1	0.000	0.371	0.371
5-6 โครงการย้ายแนวท่อที่ได้รับผลกระทบจากหน่วยงานอื่น	3	125.324	0.000	125.324
5-7 แผนงานก่อสร้างปรับปรุงระบบประปาและอาคาร	21	695.379	0.000	695.379
ยุทธศาสตร์ที่ 6:				
บริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ	370	1,889.440	843.670	2,733.110
6-1 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)	369	1,863.340	843.670	2,707.010
6-2 แผนงานการจัดการน้ำสูญเสียเชิงพาณิชย์ (มาตรวัดน้ำ)	1	26.100	0.000	26.100
ยุทธศาสตร์ที่ 7:				
ขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	1	0.000	0.000	0.000
7-1 แผนงานขยายความร่วมมือกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอก	1	0.000	0.000	0.000
รวมประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2		980	5,035.529	6,091.123



แผนปฏิบัติการ	จำนวน (แผนงาน/ กิจกรรม/ โครงการ)	งบประมาณ (ล้านบาท)		
		งบลงทุน	งบทำการ	รวม
ยุทธศาสตร์ที่ 8: สร้างความพึงพอใจให้ ลูกค้าในด้านคุณภาพ น้ำประปา และบริการ	5	0.000	28.640	28.640
8-1 แผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	5	0.000	28.640	28.640
ยุทธศาสตร์ที่ 9: รักษาสีสิ่งแวดล้อม และรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อ ชุมชนโดยรอบ	3	0.000	17.000	17.000
9-1 แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	2	0.000	17.000	17.000
9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	1	0.000	0.000	0.000
รวมประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	8	0.000	45.640	45.640

แผนปฏิบัติการ	จำนวน (แผนงาน/ กิจกรรม/ โครงการ)	งบประมาณ (ล้านบาท)		
		งบลงทุน	งบทำการ	รวม
ยุทธศาสตร์ที่ 10: ควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน	1	0.000	0.000	0.000
10-1 แผนงานควบคุมค่าใช้จ่าย	1	0.000	0.000	0.000
ยุทธศาสตร์ที่ 11: สร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงาน	0	0.000	0.000	0.000
11-1 การเพิ่มรายได้ของ กปภ.	0	0.000	0.000	0.000
รวมประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4	1	0.000	0.000	0.000
รวมประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1-4	1,030	5,137.729	1,182.034	6,319.763