

การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์



วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ของ กปภ. พ.ศ. 2565-2570 ได้กำหนดเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. การพัฒนาระบบประปา
2. องค์กรที่มั่นคงและยั่งยืน
3. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถขับเคลื่อนองค์กร
4. การพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี
5. การบูรณาการ และการสร้างนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ (S)

ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของ กปภ. พ.ศ. 2565-2570 ได้มีกำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ประเด็น โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานทั้งสิ้น 9 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ความคุ้มค่าในการลงทุน
2. บริหารจัดการน้ำสูญเสีย
3. พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน
4. เพิ่มรายได้
5. ควบคุมค่าใช้จ่าย
6. พัฒนาศักยภาพ
7. DIGITAL TRANSFORMATION
8. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9. บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ

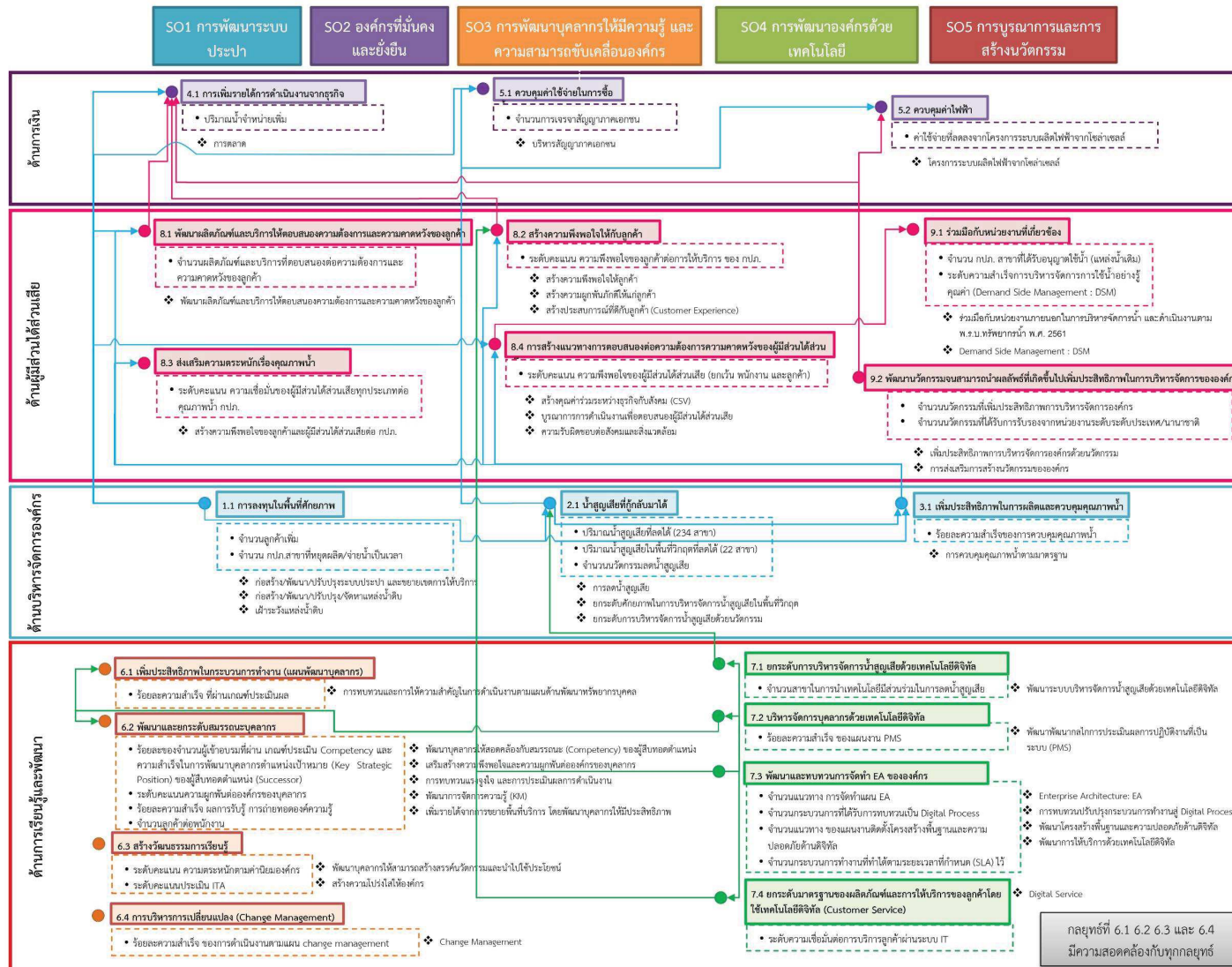
ยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ.

KEY GOALS SO

STRATEGIES

SO1 การพัฒนาระบบประปา	SO2 องค์กรที่มั่นคงและยั่งยืน	SO3 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถขับเคลื่อนองค์กร	SO4 การพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี	SO5 การบูรณาการและการสร้างนวัตกรรม
การลงทุนอย่างคุ้มค่าในการพัฒนาระบบประปาและให้บริการ	กำหนดแนวทางในการสร้างรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ	พัฒนาบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรในทุกด้าน	สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ
S1 ควบคุมค่าในการลงทุน 1.1 การลงทุนในพื้นที่ศักยภาพ S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย 2.1 น้ำสูญเสียที่ถูกกลับมาได้ S3 พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน 3.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ	S4 เพิ่มรายได้ 4.1 การเพิ่มรายได้การดำเนินงานจากธุรกิจหลัก S5 ควบคุมค่าใช้จ่าย 5.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำ 5.2 ควบคุมค่าไฟฟ้า	S6 พัฒนาบุคลากร 6.1 เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน (แผนพัฒนาบุคลากร) 6.2 พัฒนาและยกระดับสมรรถนะบุคลากร 6.3 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ 6.4 การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	S7 DIGITAL TRANSFORMATION 7.1 ยกระดับการบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 7.2 บริหารจัดการบุคลากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 7.3 พัฒนาและทบทวนการจัดทำ EA ขององค์กร 7.4 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	S8 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 8.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 8.2 สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 8.3 ส่งเสริมความตระหนักเรื่องคุณภาพน้ำ 8.4 การสร้างแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S9 บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ 9.1 ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 9.2 พัฒนานวัตกรรมจนสามารถนำผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไปเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร

แผนที่ยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. (Strategy Map)



SO 1

การพัฒนา ระบบประปา



ภารกิจหลักของ กปภ. คือ การผลิตและจำหน่ายน้ำประปา เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ดังนั้น กปภ. จึงเร่งดำเนินการขยายเขตการให้บริการ ด้วยระบบประปาที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการขยายพื้นที่การให้บริการประปาในรูปแบบบูรณาการทั่วประเทศ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคได้อย่างทั่วถึง การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย เพื่อลดและควบคุมน้ำสูญเสีย ซึ่งสูญเสียไปโดยไม่เกิดประโยชน์ และการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่น การยอมรับ รวมถึงความไว้วางใจในคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานให้แก่ประชาชน

เป้าหมาย (KGIs)
“การลงทุนอย่างคุ้มค่า
ในการพัฒนาระบบประปา
และให้บริการ”



S1 ความคุ้มค่าในการลงทุน

กปภ. มีการวางท่อขยายเขตจากแนวท่อเดิมที่มีอยู่ เพื่อให้บริการน้ำประปาครอบคลุมทุกส่วนของภูมิภาค ทั้งพื้นที่ห่างไกล มีการกระจายของชุมชน พื้นที่ใช้น้ำประเภทอื่น โดยปัจจุบัน กปภ. มีความยาวของท่อส่งน้ำรวมประมาณ 78,000 กิโลเมตร ดังนั้น ในการขยายพื้นที่การให้บริการ กปภ. ควรมีการวิเคราะห์และวางแผนในรูปแบบบูรณาการข้อมูลในแต่ละพื้นที่ ทั้งในส่วนของความต้องการของประชาชน กำลังการผลิต ความเพียงพอของแหล่งน้ำ/น้ำดิบในการผลิต รวมทั้งต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่า/ระยะเวลา/ความพร้อมในการลงทุน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวต้องสอดคล้องทางด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของพื้นที่เป้าหมายในการลงทุนจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งภัยแล้ง อุทกภัย ที่ทำให้ต้องมีการคาดการณ์การใช้น้ำ และบริหารจัดการน้ำดิบให้เพียงพอต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



ความคุ้มค่าในการลงทุน

กลยุทธ์ที่ 1.1

การลงทุนในพื้นที่ศักยภาพ

ลงทุนโดยมุ่งเน้นความคุ้มค่าในทุกพื้นที่ที่มีศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่ยั่งยืน รวมถึงกำหนดรูปแบบการลงทุนที่เหมาะสม

ตัวชี้วัด

- จำนวนลูกค้าเพิ่ม
- จำนวน กปภ.สาขา ที่หยุดผลิต/จ่ายน้ำเป็นเวลา

แผนงาน 1.1.1 ก่อสร้าง/พัฒนา/ปรับปรุงระบบประปา และขยายเขตการให้บริการ

- ผู้รับผิดชอบ : กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

เพื่อให้ กปภ.สาขา มีกำลังการผลิตเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการผลิตจ่ายน้ำ สอดคล้องกับความต้องการการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของเมืองและจำนวนประชากรในแต่ละพื้นที่ โดยต้องมีการศึกษาและคาดการณ์ความต้องการการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้สามารถเตรียมการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา วางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ และขยายพื้นที่การให้บริการจากการรับโอนจาก อปท. รวมถึงมีการวิเคราะห์ทางเลือกของแหล่งเงินที่นำมาลงทุน เช่น เงินรายได้ เงินอุดหนุน และแหล่งเงินอื่น (Private Funding)

แผนงาน 1.1.2 ก่อสร้าง/พัฒนา/ปรับปรุง/จัดหาแหล่งน้ำดิบ

- ผู้รับผิดชอบ : ฝทน.
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

เนื่องจากสภาวะอากาศมีความแปรปรวนฝนไม่ตกตามฤดูกาล ทำให้แหล่งน้ำดิบมีอยู่อย่างจำกัดและพบว่ามีปัญหาน้ำเค็มรุกล้ำ ในบางพื้นที่ กปภ. สาขา ได้รับผลกระทบจากการต้องหยุดผลิตน้ำหรือจ่ายน้ำเป็นเวลา และแหล่งน้ำดิบมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลน จึงจำเป็นต้องมีมาตรการหรือแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหา ทั้งการก่อสร้างและปรับปรุงแหล่งน้ำของแต่ละสาขา รวมทั้งการพัฒนาให้มีแหล่งน้ำเชื่อมโยงเป็นกลุ่มพื้นที่ (Cluster) ที่มีความต้องการการใช้น้ำและกำลังผลิต (Demand-Side/Supply-Side) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอในการผลิตน้ำประปารองรับความต้องการใช้น้ำของชุมชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างมั่นคง รวมถึงมีการวิเคราะห์ทางเลือกของแหล่งเงินที่นำมาลงทุน เช่น เงินรายได้ เงินอุดหนุน และแหล่งเงินอื่น (Private Funding)

แผนงาน 1.1.3 เฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ

- ผู้รับผิดชอบ : ฝทน.
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. มีแนวทางการจัดทำและพัฒนาระบบเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบที่มีแนวโน้มจะเกิดการเปลี่ยนแปลงกะทันหันเพิ่มเติมจากเดิมซึ่ง กปภ. ได้มีการติดตั้งสถานีตรวจวัดน้ำดิบ ซึ่งทำการตรวจวัดทั้งระดับน้ำและคุณภาพน้ำแบบอัตโนมัติ พร้อมแสดงผลทางเว็บไซต์แบบ Real time ที่มีความเสี่ยงด้านระดับน้ำ หรือคุณภาพน้ำ รวมถึงมีการวิเคราะห์ทางเลือกของแหล่งเงินที่นำมาลงทุน เช่น เงินรายได้ เงินอุดหนุน และแหล่งเงินอื่น (Private Funding)



S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

เนื่องจากระบบจำหน่ายน้ำของ กปภ. มีท่อจำหน่ายน้ำที่มีอายุการใช้งานนาน เสื่อมสภาพ ประกอบกับสาเหตุอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ท่อบางช่วงรับแรงดันน้ำสูง ภัยพิบัติจากธรรมชาติ และการกระทำจากบุคคลภายนอก เป็นเหตุทำให้ท่อแตกรั่ว จนเกิดเป็นน้ำสูญเสีย นอกจากนี้ยังพบว่า อัตราน้ำสูญเสียของ กปภ. มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวิเคราะห์ จะพบว่า ในบางพื้นที่ ของ กปภ.สาขา มีอัตราน้ำสูญเสียสูง และเริ่มวิกฤตขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งเกิดจากท่อจำหน่ายน้ำที่มีอายุการใช้งานนาน เสื่อมสภาพ และแตกรั่วบ่อย ดังนั้น การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ โดย กปภ. ควรกำหนดเป้าหมายรายพื้นที่ผนวกกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารระบบประปา มุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในเขตพื้นที่ทั่วไป และเขตพื้นที่วิกฤตอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต และนำน้ำกลับคืนมาเป็นปริมาณน้ำจำหน่าย เพื่อสร้างรายได้ให้ กปภ. ต่อไป



บริหารจัดการน้ำสูญเสีย

กลยุทธ์ที่ 2.1

น้ำสูญเสียที่กู้กลับมาได้

เพื่อแก้ปัญหา น้ำสูญเสีย

กปภ. ควรมีการบริหารจัดการน้ำที่ดีตั้งแต่ระบบจำหน่ายไปจนถึงมิเตอร์ลูกค้าทั้งในพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่วิกฤต รวมถึงควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ DMAMA มาช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัด

- ปริมาณน้ำสูญเสียลดลง (234 สาขา)
- จำนวนนวัตกรรมลดน้ำสูญเสีย

แผนงาน 2.1.1 การลดน้ำสูญเสีย

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานลดน้ำสูญเสีย/ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. มีการจัดทำแผนบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย ปี 2562-2571 เพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆด้านน้ำสูญเสียอย่างรอบด้านและมุ่งหวังให้เป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาและจุดอ่อนที่เป็นอยู่ได้อย่างตรงเป้าหมายมีประสิทธิภาพและยั่งยืนโดยมีการบริหารจัดการ และการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบทั้งในระยะสั้น และระยะยาวพร้อมทั้งการบริหารจัดการแรงดันน้ำเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ผ่านการวิเคราะห์การจัดการน้ำสูญเสีย และจัดทำแผนบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ปี 2562-2571 พร้อมระบุขอบเขต อำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีการวิเคราะห์ทางเลือกของแหล่งเงินที่นำมาลงทุน เช่น เงินรายได้ เงินอุดหนุน และแหล่งเงินอื่น (Private Funding)

แผนงาน 2.1.2 ยกระดับศักยภาพในการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่วิกฤต

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานลดน้ำสูญเสีย/ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

เนื่องจากแผนบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย 2562-2571 การบริหารจัดการน้ำสูญเสียในกลุ่มวิกฤตมาก โดยหลักการของการวิเคราะห์ระดับพื้นที่วิกฤตจะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อจำแนกพื้นที่เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ซึ่งเกณฑ์ในการวิเคราะห์ อาจเป็นแนวโน้มของอัตราน้ำสูญเสียในแต่ละพื้นที่ ศักยภาพของแต่ละพื้นที่ในการบริหารจัดการ ในการสร้างผลประกอบการ ในการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเมื่อ กปภ. ได้วิเคราะห์พื้นที่วิกฤตในแต่ละประเภทแล้วนั้น จะต้องมีการกำหนดแผนงานที่ถูกยกระดับและกำหนดเป็นแผนงานที่สำคัญของ กปภ. เนื่องจากผลของการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพในกลุ่มสาขาวิกฤต จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรที่ดีขึ้น รวมถึงมีการวิเคราะห์ทางเลือกของแหล่งเงินที่นำมาลงทุน เช่น เงินรายได้ เงินอุดหนุน และแหล่งเงินอื่น (Private Funding)

แผนงาน 2.1.3 ยกระดับการบริหารจัดการน้ำเสียด้วยนวัตกรรม

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานลดน้ำสูญเสีย/ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2566-2570

การนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำเสียจะช่วยให้ กปภ. สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ อีกทั้งยังประหยัดทรัพยากรด้านต่างๆขององค์กร โดยนวัตกรรมที่จะนำมาใช้อาจเกิดจากการหยิบยืมจากหน่วยงานอื่น ซึ่งผ่านการใช้งานทดสอบ และได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว หรือเกิดจากการสร้างขึ้นเอง



S3 พัฒนน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน

กปภ. ให้ความสำคัญในการพัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน โดยการควบคุมคุณภาพของระบบผลิตน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ อาทิ มาตรฐาน WHO มาตรฐาน ISO ฯลฯ แลให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพน้ำ เพื่อให้คุณภาพน้ำของ กปภ. ทุกสาขาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานสากล



พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน

กลยุทธ์ 3.1

เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และควบคุมคุณภาพน้ำ

มีการพัฒนาด้านคุณภาพน้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานให้ได้รับการยอมรับในระดับมาตรฐานสากล

ตัวชี้วัด

- ร้อยละความสำเร็จของการควบคุมคุณภาพน้ำ

แผนงาน 3.1.1 การควบคุมคุณภาพน้ำตามมาตรฐาน

- ผู้รับผิดชอบ : ฝทน. (กคน.)/ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. พัฒนาการควบคุมคุณภาพน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้น้ำประปาได้มาตรฐานครอบคลุม กปภ.สาขา ทั่วประเทศ โดยตรวจวัดคุณภาพน้ำ ตั้งแต่กระบวนการผลิต ไปจนถึงกระบวนการจำหน่ายน้ำประปาให้ลูกค้า ติดตามประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ น้ำประปาที่ถึงมือลูกค้าต้องผ่านเกณฑ์ประเมินเชิงกายภาพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านเคมี และด้านแบคทีเรีย เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการอุปโภคบริโภคน้ำประปา นอกจากนั้น กปภ. ให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังและติดตามคุณภาพน้ำประปาตามเกณฑ์ตัวชี้วัด กปภ. อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เมื่อพบว่า คุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐานจะต้องมีการเร่งรัดแก้ไข โดยส่งนักวิทยาศาสตร์ประจำ กปภ.เขต Lab Cluster และ/หรือ ส่วนกลางไปร่วมให้คำแนะนำ/แก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในพื้นที่

SO 2

องค์กรที่มั่นคง และยั่งยืน



จากการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และความไม่มั่นคงของเศรษฐกิจภายในประเทศและของโลก ทำให้ลูกค้าประเภทที่ 2 และประเภทที่ 3 ได้รับผลกระทบและมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ในสถานการณ์ปัจจุบัน กปภ. มีปริมาณน้ำจำหน่ายจากลูกค้าประเภทที่ 1 เพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นที่อยู่อาศัย กปภ. เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่มุ่งหวังกำไร ทำให้มีราคาค่าน้ำต่ำกว่ากลุ่มลูกค้าประเภทอื่น นอกจากนั้นต้นทุนการดำเนินงานต่อหน่วยน้ำจำหน่าย มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจาก กปภ. มีกำลังการผลิตไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องซื้อน้ำดิบและน้ำประปาจากภาคเอกชนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความต้องการการใช้น้ำของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กปภ. จึงควรให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับรายได้และค่าใช้จ่าย โดยมุ่งเน้นยกระดับผลประกอบการจากการดำเนินธุรกิจหลัก และควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อรักษาหรือเพิ่มฐานรายได้ และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผลประกอบการของ กปภ. มีความยั่งยืนในอนาคต

เป้าหมาย (KGIs)
“กำหนดแนวทางในการสร้าง
รายได้และควบคุมค่าใช้จ่าย
ที่มีประสิทธิภาพ”



S4 เพิ่มรายได้

จากการวิเคราะห์รายได้ของ กปภ. พบว่า รายได้มีแนวโน้มการเติบโตค่อนข้างคงที่ การขยายตัวของลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทที่ 1 ซึ่งเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากรทั้งประเทศ ในขณะที่ถ้ามีจำนวนน้อยมาก หรือบางครั้งขาดทุน เนื่องจาก ราคาขายน้ำต่อหน่วยต่ำกว่าต้นทุนต่อหน่วย นอกจากนี้ กปภ. มีรายได้ส่วนใหญ่จากการจำหน่ายน้ำประปาซึ่งเป็นธุรกิจหลักเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ยุทธศาสตร์นี้ จึงมุ่งเน้นยกระดับผลประกอบการจากการดำเนินธุรกิจหลัก ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการยกระดับผลประกอบการขององค์กรให้มีความมั่นคง และยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต



เพิ่มรายได้

กลยุทธ์ 4.1

การเพิ่มรายได้การดำเนินงาน จากธุรกิจหลัก

ควรมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้า
ในธุรกิจหลัก โดยดำเนินการผ่าน
แผนงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ แผนการ
ตลาด ที่มุ่งสร้างแรงจูงใจ และการ
กระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้น้ำ
เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างรายได้ และกำไร
แก่องค์กร

แผนงาน 4.1.1 การตลาด

- ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายอ. (กพร.)/ คณะทำงาน/ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝ่ายอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ควรวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการทำการตลาดในกลุ่มลูกค้าทุก
ประเภท โดยมุ่งเพิ่มปริมาณน้ำจำหน่าย ผ่านการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจใช้
น้ำประปา ของ กปภ. ในกลุ่มลูกค้าใหม่ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ชื่น
ชอบ และบอกต่อหรือชักชวนให้บ้านเรือน หรือธุรกิจอื่นๆในระแวกใกล้เคียงมาใช้
บริการในกลุ่มลูกค้าเก่า ทั้งนี้ การวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ต่างๆจะต้องสามารถ
ดำเนินการได้จริง ไม่ขัดต่อ พ.ร.บ. กปภ. และกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของ กปภ.

ตัวชี้วัด

- ปริมาณน้ำจำหน่ายเพิ่ม



S5 ควบคุมค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายรายการหลักของ กปภ. ประกอบด้วย ค่าซื้อน้ำดิบ ค่าซื้อน้ำประปา และ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน โดยต้นทุนการดำเนินงานต่อหน่วย ของ กปภ. มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในอนาคต หากไม่มีการบริหารจัดการ ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม จะเกิดปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ขององค์กรในระยะยาว ดังนั้น กปภ. จำเป็นต้องมี ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการบริหารต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยต้องพิจารณาความคุ้มค่าในการใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การบริหารสัญญาภาคเอกชน การใช้พลังงานทดแทนหรือพลังงานสะอาด เพื่อลดและควบคุม ต้นทุนการดำเนินงานให้เหมาะสม



ควบคุมค่าใช้จ่าย

กลยุทธ์ 5.1

ควบคุมค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำ

จากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการซื้อน้ำดิบและน้ำประปา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยการซื้อน้ำผ่านบริหารสัญญาภาคเอกชนที่มีความเหมาะสม และคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งนี้ กปภ. ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานดูแลด้านบริหารสัญญาภาคเอกชน โดยมีหน่วยงานจากกฎหมายร่วมด้วย เพื่อบริหารสัญญาให้องค์กรได้ประโยชน์ที่สุด

แผนงาน 5.1.1 บริหารสัญญาภาคเอกชน

- ผู้รับผิดชอบ : ฝกม./ ฝยอ. (กพธ.)
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

จากปริมาณการผลิตน้ำประปาของ กปภ. ที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการรวมถึงในบางพื้นที่ ยังไม่ได้ดำเนินการก่อสร้างหรือปรับปรุงขยายกำลังการผลิตที่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้กระบวนการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. จำเป็นต้องซื้อน้ำดิบและน้ำประปาจากภาคเอกชนจำนวนมาก และถือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากในบางสัญญาต้นทุนต่อหน่วยการซื้อน้ำสูงกว่าราคาขาย ดังนั้น กปภ. ต้องมีแผนบริหารสัญญาภาคเอกชน ซึ่งเป็นแผนงานสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องมีการเจรจาและทบทวนเงื่อนไขสัญญาให้มีความเป็นธรรมบริหารสัญญาในบางสัญญาให้มีการซื้อน้ำปริมาณขั้นต่ำ เตรียมการล่วงหน้าในกรณีที่สัญญาใกล้จะครบอายุสัญญา และวิเคราะห์ความคุ้มค่าระหว่างการซื้อน้ำจากเอกชนเปรียบเทียบกับดำเนินการผลิตเองในรูปแบบของแบบจำลองทางการเงินเพื่อที่จะปรับปรุงเงื่อนไขและบริหารสัญญาให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าต่อ กปภ. มากขึ้น

ตัวชี้วัด

- จำนวนการเจรจาสัญญาภาคเอกชน



ควบคุมค่าใช้จ่าย

กลยุทธ์ 5.2

ควบคุมค่าไฟฟ้า

ต้นทุนค่าไฟฟ้า ผันแปรตาม ปริมาณการผลิต จำหน่าย รวมถึง ช่วงเวลาการเปิด-ปิดของสำนักงาน ดังนั้น กปภ. จึงควรมีการบริหาร จัดการการใช้ไฟฟ้าที่ดี โดยอาจ เลือกใช้พลังงานทดแทน หรือ พลังงานสะอาดอื่นๆ ที่มีราคาถูกกว่า และกระทบต่อสิ่งแวดล้อม น้อยกว่า เพื่อควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่ายขององค์กร

ตัวชี้วัด

- ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากโครงการ ระบบผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์

แผนงาน 5.2.1 โครงการระบบผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์

- ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานฯ
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2566-2570

กปภ. มีอัตราการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจมีสาเหตุมาจากหลาย ปัจจัย อาทิ การเพิ่มกำลังการผลิต การเพิ่มแรงดันน้ำ เป็นต้น ซึ่งค่าไฟฟ้าเป็น ต้นทุนที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น กปภ. จึงควรบริหารจัดการ และควบคุมต้นทุน เพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินขององค์กร โดยในปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่มี โครงการเกี่ยวกับการนำพลังงานทดแทน และพลังงานสะอาดมาใช้ โดยเฉพาะการ ผลิตไฟฟ้าจากโซลาร์เซลล์

SO 3

การพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ และ ความสามารถ ขับเคลื่อนองค์กร



กปภ. มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการผลักดันและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต สอดคล้องตามเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการยกระดับระบบการพัฒนาศักยภาพ ให้พนักงานมีสมรรถนะและศักยภาพอย่างเพียงพอ ในการดำเนิน ธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง สามารถทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน และก้าวทันเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ กปภ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบ Competency ควบคู่กันกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง

เป้าหมาย (KGIs)
“การพัฒนาศักยภาพและ
สร้างวัฒนธรรมองค์กร
เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง”



S6 พัฒนาบุคลากร

เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญ กปภ. จึงต้องพัฒนาและบริหารคนโดยให้ความสำคัญว่า คนคือสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงขององค์กร ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ เหมาะกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควบคู่กันกับการพัฒนาระบบ Competency ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กรเข้ากับการทำงานด้าน HR โดยมีการทบทวนสมรรถนะประจำปี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงการประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency Gap Analysis) นำไปสู่การพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม



พัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 6.1 เพิ่มประสิทธิภาพใน กระบวนการทำงาน (แผนพัฒนาบุคลากร)

แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล และแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผ่านการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แผนงาน 6.1.1 การทบทวนและการให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามแผนด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- ผู้รับผิดชอบ : ฝบท./ ฝวป.
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานของการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีบทบาทในการสนับสนุน การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์หลักขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้ง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ทรัพยากรบุคคล จะทำให้การดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของ กปภ. มีทิศทางที่ชัดเจนและตอบสนองต่อแนวทางการดำเนินงานหลักของ กปภ. มากขึ้น โดยกระบวนการจัดทำได้ บูรณาการยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลเข้าด้วยกัน เพื่อให้มั่นใจว่า กปภ. จะสามารถดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- ร้อยละความสำเร็จของจำนวน
ผู้เข้าอบรมที่ผ่านเกณฑ์
ประเมินผล



พัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 6.2

พัฒนาและยกระดับ

สมรรถนะบุคลากร

กปภ. จำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการบริหารอัตรากำลัง เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน รวมถึงพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพื่อสร้าง Competency Gap ที่สอดคล้องกับทิศทางการธุรกิจ

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน Competency และความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งเป้าหมาย (Key Strategic Position) ของผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor)
- ระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
- ร้อยละความสำเร็จผลการรับรู้การถ่ายทอดองค์ความรู้
- อัตราร้อยละลูกค้าย่อยพนักงาน

แผนงาน 6.2.1 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะ (Competency) ของผู้สืบทอดตำแหน่ง

- ผู้รับผิดชอบ : สวก.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

เพื่อให้ กปภ. ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ จากการเลื่อนตำแหน่ง/พ้นสภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้น กปภ. จึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้สามารถสานต่อการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้บุคลากรมีสมรรถนะ(Competency) สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้สืบทอดตำแหน่ง ตั้งแต่การสร้างแรงจูงใจทั้งด้านผลตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ ประเมินความพร้อมอัตรากำลัง ดำเนินการคัดเลือก ประเมินผลงานและศักยภาพของพนักงาน กำหนดผู้สืบทอดตำแหน่ง ไปจนถึงการประเมินผลผู้สืบทอดตำแหน่งเป็นระยะ

แผนงาน 6.2.2 เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

- ผู้รับผิดชอบ : ผบพ./ ผวป.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

พนักงาน เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ หากพนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น แผนงานนี้ คือ การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ต่อ กปภ. อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการบุคลากร ในการเสริมสร้างระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มขึ้น รวมถึงรักษาแรงจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ผลตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แผนงาน 6.2.3 : การทบทวนแรงจูงใจ และการประเมินผลการดำเนินงาน

- ผู้รับผิดชอบ : ผบพ./ ผวป.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ควรพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และขีดความสามารถ ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้า/โอกาสในการเจริญเติบโต ลักษณะของงานและความสำเร็จของงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปรับปรุงการประเมินผลการดำเนินงาน ให้โครงสร้างตัวชี้วัดและการประเมินผล มีความชัดเจน ได้รับการยอมรับจากพนักงาน และสามารถบ่งชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินตามตัวชี้วัดกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ทั้งนี้ ระบบแรงจูงใจควรสอดคล้องกับการประเมินผลการดำเนินงาน และเชื่อมโยงกับ Competency การพัฒนาหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติให้สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง



พัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 6.2

พัฒนาและยกระดับสมรรถนะบุคลากร

กปภ. จำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้ความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ด้วยการบริหารอัตรากำลัง เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน รวมถึงพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเพื่อสร้าง Competency Gap ที่สอดคล้องกับทิศทางการธุรกิจ

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน Competency และความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งเป้าหมาย (Key Strategic Position) ของผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor)
- ระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
- ร้อยละความสำเร็จผลการรับรู้การถ่ายทอดองค์ความรู้
- อัตราส่วนลูกค้าต่อพนักงาน

แผนงาน 6.2.4 พัฒนาการจัดการความรู้ (KM)

- ผู้รับผิดชอบ : สวก./ กบอ.
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาพัฒนาให้เป็นระบบ โดยพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึง/แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาความรู้ที่สำคัญขององค์กรไม่ให้สูญหาย ไม่ว่าจะเป็นการระบุ Knowledge Gap ขององค์กร วางแผนจัดหา การแลกเปลี่ยน และการจัดเก็บ และการเผยแพร่ รวมถึงการติดตาม ประเมินผลและปรับปรุงแนวทางการจัดการความรู้ ดังนั้น กปภ. ควรพัฒนาและปรับปรุงการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงวิสัยทัศน์ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในปัจจุบันและรองรับทิศทางการดำเนินงานในอนาคต เช่น เพิ่มการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น รวมถึงบูรณาการจัดการความรู้ให้เกิดทั่วทั้งองค์กร

แผนงาน 6.2.5 เพิ่มรายได้จากการขยายพื้นที่บริการ โดยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

- ผู้รับผิดชอบ : สวก.
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2566-2570

รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการขยายเขตของ กปภ. มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านอื่นๆขององค์กร โดยเฉพาะการบริหารจัดการบุคลากร เพราะเมื่อจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น แต่จำนวนพนักงานมีเท่าเดิม ย่อมมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการลูกค้า ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับความพึงพอใจ การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะหากพนักงานมีความชำนาญในหน้าที่ พนักงานจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



พัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์ 6.3 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้

บุคลากรทุกคนของ กปภ. ควรมีความรู้ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

ตัวชี้วัด

- ระดับคะแนนความตระหนักตามค่านิยมองค์กร
- ระดับคะแนนประเมิน ITA

แผนงาน 6.3.1 พัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์

- ผู้รับผิดชอบ : ผบพ./ สวก.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

นวัตกรรมมีความสำคัญกับ กปภ. ในการสร้างความยืดหยุ่นและความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา นวัตกรรม จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ การทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ พัฒนาและปลูกฝังให้พนักงานมีนิสัยแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยต่อยอดให้กลายเป็นนวัตกรรม นอกจากนั้น ผู้นำ/ผู้บริหาร ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจน และมุ่งมั่นมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม และนำไปใช้ต่อยอดให้เกิดประโยชน์และความยั่งยืน ด้วยการจัดการนวัตกรรมองค์กรที่เป็นระบบผ่านกระบวนการ ตั้งแต่การกำหนดทิศทาง/นโยบายด้านการจัดการนวัตกรรม บทบาทของผู้นำและบุคลากร/หน่วยงานด้านนวัตกรรม การกำหนดกลยุทธ์ด้านนวัตกรรม กระบวนการนวัตกรรมทั้งประเด็นโครงสร้างและการจัดการกระบวนการ นวัตกรรมรวมทั้งการจัดการการ/การใช้ประโยชน์จากนวัตกรรม การจัดการความรู้เพื่อสร้างให้เกิดนวัตกรรม พฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์กรและบุคลากร การส่งเสริม/สนับสนุนทรัพยากร และผลลัพธ์จากการพัฒนา นวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ

แผนงาน 6.3.2 สร้างความโปร่งใสให้องค์กร

- ผู้รับผิดชอบ : ผชส.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.

แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ควรดำเนินงานด้วยคุณธรรม และความโปร่งใส โดยมีการประเมินตามเกณฑ์ประเมินสากลจากหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งความโปร่งใสขององค์กรมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานด้วยเช่นกัน



พัฒนาศักยภาพ

กลยุทธ์ 6.4

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น เทคโนโลยี โครงสร้างอุตสาหกรรม ฯลฯ ดังนั้น แนวทางการดำเนินธุรกิจของ กปภ. จำเป็นจะต้องปรับให้มีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันต่อสภาพแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัว พร้อมรับต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การทำให้องค์กรสามารถสร้างรายได้และเติบโตได้อย่างยั่งยืน

แผนงาน 6.4.1 Change Management

- ผู้รับผิดชอบ : ผบท.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565

กปภ. ควรปรับปรุงโครงสร้าง อัตรากำลัง สายงาน และระบบงานต่าง ๆ ให้มีความกระชับ คล่องตัว และเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันขององค์กร โดยควรวางแผนการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กำหนดช่วงเวลา อำนาจหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เหมาะสมกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมขององค์กรในช่วงเวลานั้น ๆ

ตัวชี้วัด

- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน Change Management

SO 4

การพัฒนางองค์กร ด้วยเทคโนโลยี



ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ผันวนกับการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าที่สำคัญ รวมถึงประสบการณ์การรับบริการของลูกค้า และความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ถูกนำมาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ กปภ. ในทุกมิติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการพัฒนาศักยภาพในทุกกระบวนการทำงานภายใต้สถาปัตยกรรมขององค์กร (Enterprise Architecture : EA) พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรอย่างเหมาะสม

เป้าหมาย (KGIs)
“ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน
ขององค์กรในทุกด้าน”

S7 DIGITAL TRANSFORMATION

กปภ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับเปลี่ยนและก้าวเข้าสู่การดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครอบคลุมในอนาคต สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร สามารถบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบผ่านการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการด้านน้ำสูญเสีย ด้านบุคลากร รวมไปถึง กระบวนการทำงานภายในของ กปภ. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดจำกัดในการดำเนินงาน



DIGITAL TRANSFORMATION

กลยุทธ์ 7.1

ยกระดับการบริหารจัดการ น้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล

การยกระดับกระบวนการ
บริหารจัดการน้ำสูญเสียสามารถ
ทำได้หลายวิธี ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ
การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพื่อให้
กระบวนการค้นหา ติดตาม และ
ควบคุมปริมาณน้ำสูญเสียเป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่
กปภ. กำหนด

ตัวชี้วัด

- จำนวนสาขาในการนำ
เทคโนโลยีมีส่วนร่วมในการ
ลดน้ำสูญเสีย

แผนงาน 7.1.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท./ คณะทำงานลดน้ำสูญเสีย
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการควบคุม ติดตาม และลดน้ำสูญเสีย
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของการตรวจหาจุดรั่วไหล หรือ
การส่งสัญญาณเตือนล่วงหน้าในกรณีที่ระบบจำหน่ายน้ำประปาอาจเกิดการชำรุด
ซึ่งข้อมูลที่ได้จากระบบจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจกำหนดแนวทางใน
การปรับปรุงแก้ไข



DIGITAL TRANSFORMATION

กลยุทธ์ 7.2

บริหารจัดการบุคลากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

กปภ. ควรส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์ เพื่อมุ่งเน้นในการบริหารทุนมนุษย์ในลักษณะเชิง กลยุทธ์มากขึ้น ซึ่งจะพัฒนาระบบการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ กปภ. ยังต้องส่งเสริม/สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการด้าน HCM อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับทิศทางและวิสัยทัศน์ขององค์กร

ตัวชี้วัด

- ร้อยละความสำเร็จของแผนงานพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ (PMS)

แผนงาน 7.2.1 พัฒนากลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ (PMS) โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท./ ผบท./ ผวป.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565

การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อสนับสนุนระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System : PMS) เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการในการวัดผลการดำเนินงานของบุคลากรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ขององค์กร นำไปสู่การพิจารณาค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ รางวัลและสิ่งจูงใจอย่างเป็นระบบ รวมถึงการปรับปรุงและกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป



DIGITAL TRANSFORMATION

กลยุทธ์ 7.3

พัฒนาและทบทวนการจัดทำ EA ขององค์กร

กปภ. มุ่งเน้นทบทวนและปรับปรุงการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร และทบทวนกระบวนการทำงานที่ต้องการขับเคลื่อนไปสู่กระบวนการทำงานดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มทักษะการเรียนรู้และถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นอย่างทันสมัย มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ กปภ. ยังมุ่งเน้นพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัลขององค์กรให้เสร็จสมบูรณ์ เพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยด้านดิจิทัลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย รวมทั้งพัฒนาโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กปภ. ให้มีความน่าเชื่อถือ

ตัวชี้วัด

- จำนวนแนวทางการจัดทำแผน EA
- จำนวนกระบวนการที่ได้รับการทบทวนเป็น Digital Process
- จำนวนแนวทางของแผนงานติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล
- จำนวนกระบวนการทำงานที่ทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ไว้

แผนงาน 7.3.1 จัดทำสถาปัตยกรรมขององค์กร (Enterprise Architecture : EA)

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท./ คณะทำงาน EA
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565

กปภ. ออกแบบและกำหนดสถาปัตยกรรมขององค์กรที่เหมาะสม มองเห็นภาพรวมขององค์กรในภาพเดียวกัน และเกิดความคุ้มค่าในการลงทุน โดยสำรวจ Viewpoint ด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน มีความสอดคล้องและส่งเสริมซึ่งกันและกันกับเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ เพื่อนำมาออกแบบและกำหนดกระบวนการและโมเดลแบบจำลอง โครงสร้างพื้นฐานของอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม รวมทั้งดำเนินการกำหนดแนวทาง/แผนผังและโมเดล (รวมถึงวิธีการดำเนินงานไปปฏิบัติใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กร) ทำให้ กปภ. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มทักษะการเรียนรู้และถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นอย่างทันสมัย มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร รวมถึงสามารถใช้งานและเข้าถึงระบบได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย ตั้งแต่ระบบงานและกระบวนการทำงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศ การจัดทํางานความรู้ และปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของ กปภ. ทั้งนี้ EA ควรได้รับการสนับสนุนและผลักดันจากทุกคนในองค์กร รวมถึงผู้บริหารระดับสูงด้วย เนื่องจาก EA เป็นงานระดับองค์กร ไม่ใช่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงด้านเดียว

แผนงาน 7.3.2 การทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานสู่ Digital Process

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ออกแบบกระบวนการทำงานที่ต้องการขับเคลื่อนไปสู่กระบวนการทำงานดิจิทัล พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมมาใช้ (Deploy Digital/Innovative Technology) ภายใต้อาณัติขององค์กร เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของ กปภ. นำไปสู่กระบวนการทำงานดิจิทัลอย่างเหมาะสมทุกกระบวนการ พร้อมทั้งสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ การบริการ และรูปแบบธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งให้พนักงาน กปภ. มีความพร้อมและความสามารถในการปรับตัวให้ทันตามกระบวนการทำงานดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



DIGITAL TRANSFORMATION

กลยุทธ์ 7.3

พัฒนาและทบทวนการจัดทำ EA ขององค์กร

กปภ. มุ่งเน้นทบทวนและปรับปรุงการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร และทบทวนกระบวนการทำงานที่ต้องการขับเคลื่อนไปสู่กระบวนการทำงานดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มทักษะการเรียนรู้และถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นอย่างทันสมัย มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ กปภ. ยังมุ่งเน้นพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัลขององค์กรให้เสร็จสมบูรณ์ เพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยด้านดิจิทัลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย รวมทั้งพัฒนาโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กปภ. ให้มีความน่าเชื่อถือ

ตัวชี้วัด

- จำนวนแนวทางการจัดทำแผน EA
- จำนวนกระบวนการที่ได้รับการทบทวนเป็น Digital Process
- จำนวนแนวทางของแผนงานติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล
- จำนวนกระบวนการทำงานที่ทำได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ไว้

แผนงาน 7.3.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565

กปภ. ดำเนินการสำรวจความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัลขององค์กร และออกแบบแนวทาง/รูปแบบและวิธีการดำเนินงาน รวมถึงจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัลขององค์กรให้เสร็จสมบูรณ์ พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงาน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจากการใช้งานอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยด้านดิจิทัล เพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยด้านดิจิทัล ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย รวมทั้งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กปภ. ให้มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย และครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน สามารถให้บริการติดต่อสื่อสารและเชื่อมต่อในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถรองรับการเป็นผู้ให้บริการน้ำประปาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรมในอนาคต

แผนงาน 7.3.4 พัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท./ ผชล.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถสนับสนุนทุกกระบวนการทำงานขององค์กร โดยเฉพาะด้านการให้บริการ และด้านการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร



DIGITAL TRANSFORMATION

กลยุทธ์ 7.4 ยกระดับมาตรฐานของ ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Customer Service)

การพัฒนาและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถนำมาใช้ในการยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของ กปภ. โดยให้ความสำคัญถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เน้นการสร้างและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ

แผนงาน 7.4.1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)

- ผู้รับผิดชอบ : ผชท./ ผชล.
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2566-2570

ความสะดวก รวดเร็วเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการลูกค้า และเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) กปภ. จึงควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

ตัวชี้วัด

- ระดับความเชื่อมั่นต่อการบริการลูกค้าผ่านระบบ IT

SO 5

การบูรณาการ และการสร้าง นวัตกรรม



การดำเนินการในปัจจุบันของทุกหน่วยงานจำเป็นต้องมีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อให้สามารถยกระดับการดำเนินงาน ผ่านการใช้องค์ความรู้ ความสามารถ และความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีศักยภาพและความสามารถที่หลากหลาย แทนการดำเนินการเองขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ ที่มีหน่วยงานทั้งระดับกระทรวง กองสำนักงาน องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ รวมถึงกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรน้ำ ที่เปิดโอกาสในการแบ่งปันความรู้ เทคโนโลยี รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ร่วมกันมากขึ้นนั้น การให้ความสำคัญกับการบูรณาการการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งจะก่อให้เกิดความได้เปรียบและโอกาสในการดำเนินงานของ กปภ. ต่อไป

เป้าหมาย (KGIs)

“สร้างความสัมพันธ์อันดีกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำนวัตกรรม
มาใช้ในการบริหารจัดการ”



S8 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งส่งเสริมการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าที่ครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ ด้วยความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการน้ำ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว การจัดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และภาคี นอกจากนี้ กปภ. ยังมุ่งรักษามาตรฐานคุณภาพน้ำ ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ตั้งแต่ระบบผลิตไปจนถึงระบบจ่าย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจในคุณภาพน้ำที่ดีเยี่ยมของ กปภ.



ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ 8.1

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ ตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของลูกค้า

กปภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ หรือเกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงแนวทาง/รูปแบบต่างๆ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ให้สามารถออกจำหน่ายได้ในเชิงพาณิชย์

ตัวชี้วัด

- จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน 8.1.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยกำหนดแนวทาง/รูปแบบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการใหม่หรือเกี่ยวเนื่อง (Idea Generation) ที่มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง พร้อมทั้งดำเนินการประเมินและคัดเลือกแนวความคิดต่างๆ (Idea Screening) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและทดสอบแนวความคิดนั้นให้สามารถพัฒนาไปเป็นตัวต้นแบบ (Concept Development and Testing) รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจในด้านยอดขาย ต้นทุน และกำไรที่มีความชัดเจนและเหมาะสม (Marketing Strategy Development) และดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นต้นแบบ (Prototype Product Development) เพื่อทดสอบตลาด (Market Testing) ตลอดจนดำเนินการเก็บผลการทดสอบและการสำรวจเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการใหม่จนสามารถออกจำหน่ายได้ในเชิงพาณิชย์



ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ 8.2

สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

กปภ. มุ่งเน้นในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำมากำหนดกระบวนการในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้ามีทัศนคติเชิงบวกและประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนเกิดความพึงพอใจ และพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า จนนำไปสู่ความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.

ตัวชี้วัด

- ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของ กปภ.

แผนงาน 8.2.1 สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. มุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าสูงสุด เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีความเหนียวแน่นและสร้างฐานลูกค้าใหม่จากผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่น นำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น แบบสำรวจต่างๆ การวิเคราะห์ Touch point และ Customer Journey ของลูกค้า เป็นต้น เพื่อที่จะพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสูงสุด จนเกิดเป็นความประทับใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า ตัวอย่างเช่น การมี Admin คอยตอบสนอง/แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ผ่าน Omni Channel ตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะสื่อโซเชียลมีเดียจำพวก Digital Platform พร้อมทั้งสามารถแจ้ง/มอบหมาย/ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดูแลและจัดการให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที เป็นต้น

แผนงาน 8.2.2 สร้างความผูกพันภักดีให้แก่ลูกค้า

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กรในระยะยาว โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า เพื่อทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และนำมาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเกิดเป็นความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.

แผนงาน 8.2.3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. ควรมีแนวทางในการบริหารจัดการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านการให้บริการทุกช่องทางขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นช่องทางออนไลน์ หรือช่องทางออฟไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกช่วงวัย และมีการวางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม และค่านิยมของสังคม เช่น การเป็นสังคมไร้เงินสด หรือการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพราะการได้รับประสบการณ์ที่ดี ย่อมก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรต่อไปในระยะยาว



ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ 8.3

ส่งเสริมความตระหนักเรื่อง คุณภาพน้ำ

การรักษามาตรฐานของน้ำประปา เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม และนอกจากการเรียนรู้ พัฒนา และลงมือทำแล้ว กปภ. ควรมุ่งเน้นการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่ม เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในคุณภาพของน้ำประปา

ตัวชี้วัด

- ระดับคะแนนความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภทต่อคุณภาพน้ำ กปภ.

แผนงาน 8.3.1 สร้างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกปภ.

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

กปภ. มีการประเมินคุณภาพน้ำตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง รวมถึงมีการสำรวจคุณภาพน้ำที่หน้ามาตรของลูกค้า และส่งเสริมความตระหนักรู้ในคุณภาพน้ำของ กปภ. เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการผลิตน้ำประปาของ กปภ. มีประสิทธิภาพอย่างครบวงจร



ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ 8.4

การสร้างแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. ควรมีแนวทางในดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร โดย กปภ. อาจกระทำผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม อาทิ CSR หรือการส่งมอบคุณค่าและสร้างรายได้ให้กับชุมชนผ่านการทำ CSV ไปจนถึงการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อร่วมกันบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ เกิดเป็นความสัมพันธ์อันดีและกลายเป็นความผูกพันต่อกปภ.

ตัวชี้วัด

- ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ยกเว้น พนักงาน และ ลูกค้า)

แผนงาน 8.4.1 สร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจกับสังคม (CSV)

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

การดำเนินโครงการเพื่อสังคมแบบ CSR เพียงอย่างเดียวไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมได้ ดังนั้น กปภ. จึงควรมุ่งยกระดับการส่งเสริมชุมชนและสังคมในรูปแบบของ CSV หรือ Creating Shared Value ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาเชิงสังคมในวิถีของการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ ผ่านการส่งมอบความรู้ ความเชี่ยวชาญ และรายได้ให้แก่ชุมชน ในขณะเดียวกัน กปภ. ก็สามารถที่จะแสวงหากำไร และการสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กร ด้วยทรัพยากรและความเชี่ยวชาญที่องค์กรมี

แผนงาน 8.4.2 บูรณาการการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

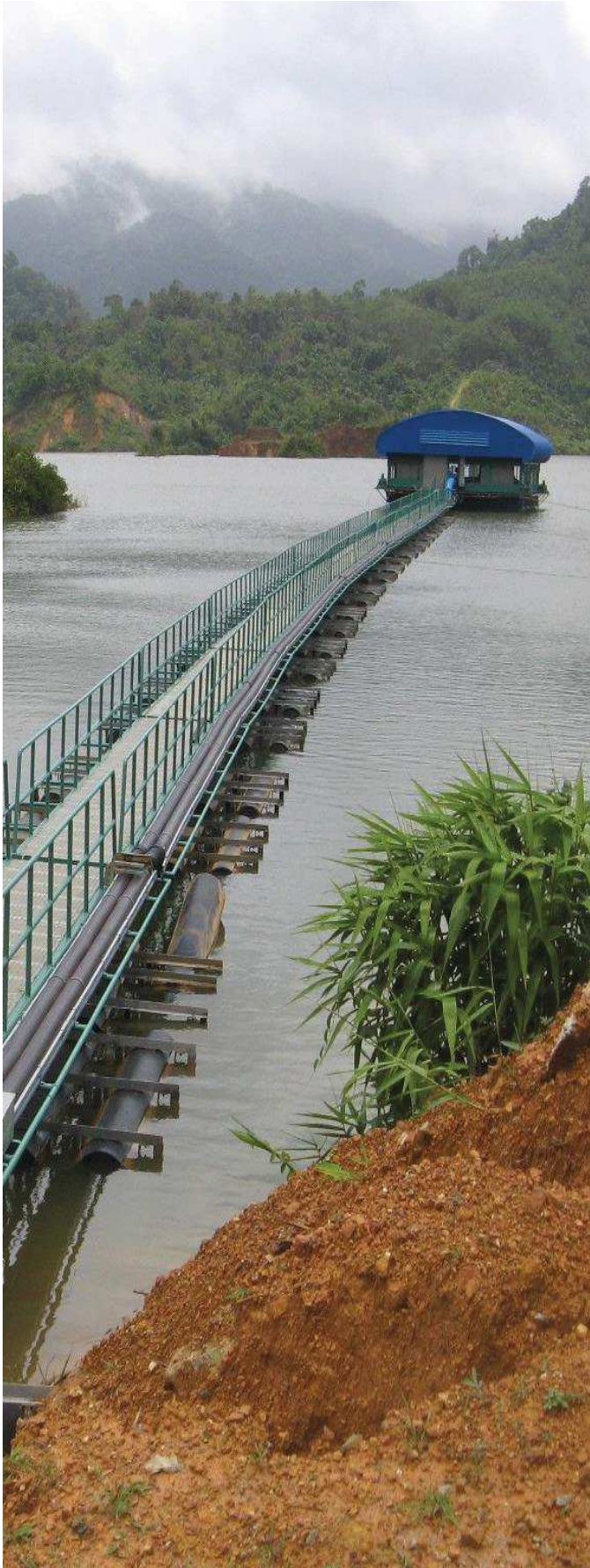
- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อเป็นรากฐานให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังจาก กปภ. ในมิติที่แตกต่างกัน

แผนงาน 8.4.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- ผู้รับผิดชอบ : ผชล./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

การดำเนินงานด้าน CSR เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างคุณค่าทั้งต่อสังคมและต่อกิจการ โดยการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ กปภ. มีอยู่ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และบรรเทาผลกระทบเชิงลบสำหรับแก้ไขปัญหาในระยะสั้น รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรน้ำที่ยั่งยืนในระยะยาว



S9 บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ

ตามที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ และได้มีการตราพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 ขึ้นเพื่อให้เกิดการบูรณาการเกี่ยวกับการจัดสรร การใช้ การพัฒนา การบริหารจัดการ การบำรุงรักษา การฟื้นฟู การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ สิทธิในน้ำ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรน้ำอย่างสมดุลและยั่งยืน



บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ

กลยุทธ์ 9.1

ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กปภ. ต้องให้ความสำคัญ และเข้าไปมีส่วนร่วมการบริหารจัดการน้ำภาพรวมของประเทศทั้งการทบทวน ยุกระดับ และนำองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญของ กปภ. ไปถ่ายทอดกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และนวัตกรรมในปัจจุบันที่มีมากขึ้น ทั้งนวัตกรรมที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและคิดค้นขึ้นเอง และนวัตกรรมที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกผ่านความร่วมมือกับหน่วยงาน หรือการขอใช้ประโยชน์ในนวัตกรรมทั้งรูปแบบการเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อยกระดับองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความยั่งยืนของทรัพยากรน้ำ และองค์กร

ตัวชี้วัด

- จำนวน กปภ.สาขา ที่ได้รับอนุญาตใช้น้ำ (แหล่งน้ำเดิม)
- ระดับคะแนนการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM)

แผนงาน 9.1.1 ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการบริหารจัดการน้ำ และดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561

- ผู้รับผิดชอบ : ผทน./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565

แม้การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติตาม พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำ แต่ กปภ. จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบของตัวเองเพื่อสร้างความมั่นใจต่อระบบจำหน่ายน้ำประปาให้มีความเพียงพอและมีคุณภาพได้นั้น กปภ. จำเป็นต้องมีการสร้างความร่วมมือ และร่วมดำเนินการกับหลายหน่วยงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการและการส่งมอบน้ำได้อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ โดยการยกระดับบทบาท และผลักดันให้องค์กรเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการน้ำ

แผนงาน 9.1.2 โครงการจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM)

- ผู้รับผิดชอบ : กวพ./ คณะกรรมการ DSM/ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ผปอ.
- แผนงานปี 2565-2570

ทรัพยากรน้ำมีจำกัด กปภ. จึงควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยสร้างความร่วมมือ รวมทั้งส่งเสริมการใช้ศักยภาพและองค์ความรู้ของ กปภ. ในการสนับสนุนหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการน้ำประปาของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดี และประชาชนได้รับน้ำประปาที่มีคุณภาพ รวมถึงต้องนำเสนอความรู้เกี่ยวกับการประหยัดน้ำ การลดน้ำสูญเสีย การบำบัดน้ำ ฯลฯ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า



บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ

กลยุทธ์ 9.2

พัฒนานวัตกรรมจนสามารถนำผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไปเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร

การบริหารจัดการองค์กรด้วยการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการภายใน จะช่วยให้ กปภ. สามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการพัฒนาบุคลากร และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการสร้างนวัตกรรม และเอื้อต่อการนำนวัตกรรมไปใช้ รวมถึงต้องมีช่องทาง หรือโอกาสสำหรับถ่ายทอด และพัฒนาสานต่อนวัตกรรมสู่เวทีระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติต่อไป

ตัวชี้วัด

- จำนวนนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร
- จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานระดับประเทศ/ระดับนานาชาติ

แผนงาน 9.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรม

- ผู้รับผิดชอบ : สวก./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2566-2570

กปภ. ควรยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านต่างๆ ด้วยการนำนวัตกรรม และองค์ความรู้ที่สำคัญมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่จากคนในองค์กรที่เล็งเห็นถึงปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือเป็นนวัตกรรมจากภายนอกที่เป็นประโยชน์ยอมรับและสามารถแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้ โดยมีเป้าหมายของการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อให้ กปภ. สามารถบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง ทั้งในด้านการผลิต จำหน่าย และให้บริการ

แผนงาน 9.2.2 การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

- ผู้รับผิดชอบ : สวก./ กปภ.เขต 1-10/ กปภ.สาขา
- ผู้รวบรวม : ฝปอ.
- แผนงานปี 2566-2570

กปภ. ควรส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการนวัตกรรม และการแลกเปลี่ยนความรู้โดยต้องมุ่งเน้นด้านการพัฒนาบุคลากร เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เอื้อต่อการสร้างและพัฒนานวัตกรรม ทั้งนี้ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นจะต้องมีประโยชน์ ก่อให้เกิดความได้เปรียบแก่องค์กร และสามารถนำไปใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จริง