



# นโยบาย บริการจัดการองค์กร 2565



นายนิสิต จันทรสมวงศ์

ประธานกรรมการการประปานครหลวง

มอบไว้ ณ วันที่ 28 กันยายน 2564

การประชุมคณะกรรมการ กปน. ครั้งที่ 10/2564

## 8 โครงการสำคัญขับเคลื่อนนโยบาย

1. โครงการจ้างลดน้ำสูญเสียในพื้นที่เป้าหมาย  
(Performance Based Contract: PBC)  
[ลดน้ำสูญเสีย] รวก.(กอ) + (กต) + (บ)
2. โครงการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์  
แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop)  
[พัฒนา + CG&CSR] รวก.(พ) + (ผ)
3. ศูนย์บริหารงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน  
(MWA Command Center: MCC)  
[ติดตาม + ICT] รวก.(พ) + (ท) + (กอ)
4. การเสนอเข้ารับรางวัลอันทรงเกียรติจากภาครัฐ
  - ♦ รางวัลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
  - ♦ รางวัลเลิศรัฐ[ติดตาม + พัฒนา] รวก.(กอ) + (กต) + (พ)
5. การซ่อมโครงสร้างถังเก็บน้ำใส หมายเลข 2  
[เสี่ยง] รวก.(พ) + (ผ)
6. โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานพร้อมที่จอดรถ  
(อาคาร 100 ปี กิจการประปาไทย)  
[ติดตาม] รวก.(ว) + (บ)
7. การตั้งหน่วยธุรกิจเสริม (Business Unit: BU)  
[พัฒนา + กฎหมาย] รวก.(พ) + (บ)
8. โครงการจัดหาที่ดินสำหรับก่อสร้างสถานีสูบน้ำบางมด  
[ติดตาม] รวก.(ว) + (บ)

### 4 แนวทางขับเคลื่อนสนับสนุนนโยบายบริหาร

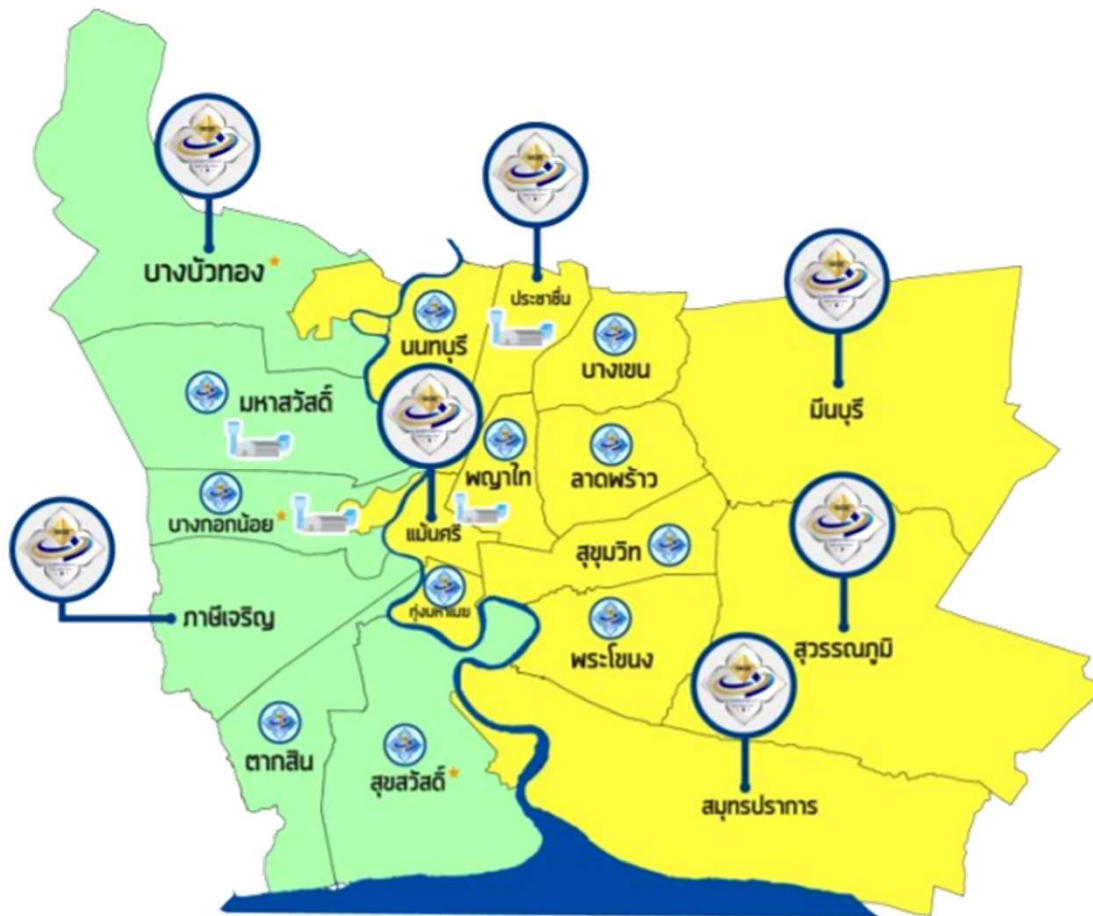
1. ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย  
อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์ของประชาชน
2. คัดเลือกแผนงาน / โครงการที่ส่งผลให้บรรลุวิสัยทัศน์  
และพันธกิจขององค์กร
3. ติดตามการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ เพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า
4. ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบ

### 9 นโยบาย

#### บริหารจัดการองค์กร

9 นโยบาย บริหารจัดการองค์กร	1 ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม พร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้ ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง HR + กฎหมาย	2 บริหารงานอย่างโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล CG&CSR + ตรวจสอบ + กฎหมาย	3 ส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน สร้าง Career Path ที่ทุกคนยอมรับ กำหนดแผนสืบทอดผู้นำองค์กร HR	4 สร้างการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในที่ดี ลดความเสี่ยงขององค์กร บริหารความเสี่ยง
	5 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยนำเทคโนโลยี (IoT) มาใช้ ส่งเสริมการจัดการความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม น้ำสูญเสีย + พัฒนา + กฎหมาย	6 พัฒนาระบบการร้องทุกข์ ร้องเรียน และบริการประชาชน ด้วยบูรณาการทุกสาขา ICT	7 สร้างการสื่อสารองค์กรที่ดี และความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร เพื่อสร้างสมดุลขององค์กร CG&CSR + กก.กิจการสัมพันธ์	8 สร้างความมั่นใจ + ความไว้วางใจ ให้กับประชาชนผู้ใช้ ต่อคุณภาพน้ำประปา พัฒนา + CG&CSR

## ผลการตรวจประเมินฯ กปน. ปี พ.ศ.2563



ระดับก้าวหน้า จำนวน 7 สาขา

ได้แก่ สำนักงานประสานงานภาษีเจริญ สมุทรปราการ แม่เหล็ก  
ประชาชนนนทบุรี สุพรรณภูมิ และบางบัวทอง

\* สาขาภาษีเจริญได้รับการรับรองฯ ในปี 2562



ระดับพื้นฐาน จำนวน 11 สาขา

ได้แก่ สำนักงานประสานงานสุขุมวิท พระโขนง ลาดพร้าว  
พญาไท ห้วยมาฆะ บางเขน ตากสิน สุพรรณภูมิ นนทบุรี  
บางกอกน้อย และมหาสารคาม

การตรวจประเมินตนเองปี พ.ศ.2564

เลขตรวจราชการที่ .....

**แบบตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการกระทรวง (GECC)**

ชื่อผู้ตรวจราชการตรวจ : \_\_\_\_\_

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ : \_\_\_\_\_

การตรวจประเมินการรักษามาตรฐานเป็นการตรวจติดตามว่าหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน  
 ได้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่ ย่างต่อเนื่องหรือไม่ ดังนั้น เพื่อให้การตรวจประเมินการรักษามาตรฐานเป็นไป  
 ด้วยความเรียบร้อย จึงขอการให้มีการตรวจประเมินจุดให้บริการหรือข้อเท็จจริงตามเงื่อนไขในเชิงประจักษ์ และจะ  
 ไม่มีการแจ้งหน่วยงานที่รับการประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการกระทรวงให้ทราบล่วงหน้า (Surprise Check)

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน	ผลการประเมิน	
			มี	ไม่มี
๑.	งานบริการ	๑.๑ มีบริการเป็น ๑ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประชาชน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารต่อหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านภารกิจราชการอื่นๆ - งานบริการด้านการเชื่อมโยงหน่วยงาน		
๒.	การจัดซื้อเครื่องมือวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ๆ	๒.๑ มีการจัดซื้อสินค้าตามความเหมาะสมของภารกิจ บริการเพื่อการติดตามความคุ้มค่า ๒.๒ การจัดหาไม่ขัดแย้งกับที่สาธารณะ และถูกสุขลักษณะ		
๓.	ระบบคิว/จุดตรวจรับ	๓.๑ ภาครัฐได้ใช้ระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม ๓.๒ มีจุดรอคิวในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คิวต่อผู้บริหาร ให้คำแนะนำในการให้บริการ หรือข้อสงสัยของเอกสารกฎหมายต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และลดระยะเวลาการรอคอย		
๔.	การออกแบบระบบงาน	๔.๑ มีการจัดตั้งขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
๕.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๕.๑ มีการกำหนดจุดรับข้อเสนอแนะ/รายงานงาน/แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิด และข้อบกพร่องที่ติดต่อได้อย่างชัดเจน		
๖.	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	๖.๑ มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก สำหรับผู้บริการ		
๗.	การดำเนินงาน/เพิ่มขีดความสามารถ เป็นเชิงป้องกัน	๗.๑ มีจุดแจ้งหรือรับข้อร้องเรียน/บริการและมอบใบติดตามและแก้ไขปัญหา ที่ชัดเจน		

ข้อสังเกตอื่น ๆ (ถ้ามี) : \_\_\_\_\_

ผู้ประสานงาน : ชื่อ - สกุล  
 ตำแหน่ง :  
 หมายเลขโทรศัพท์ :



เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

### Module 1

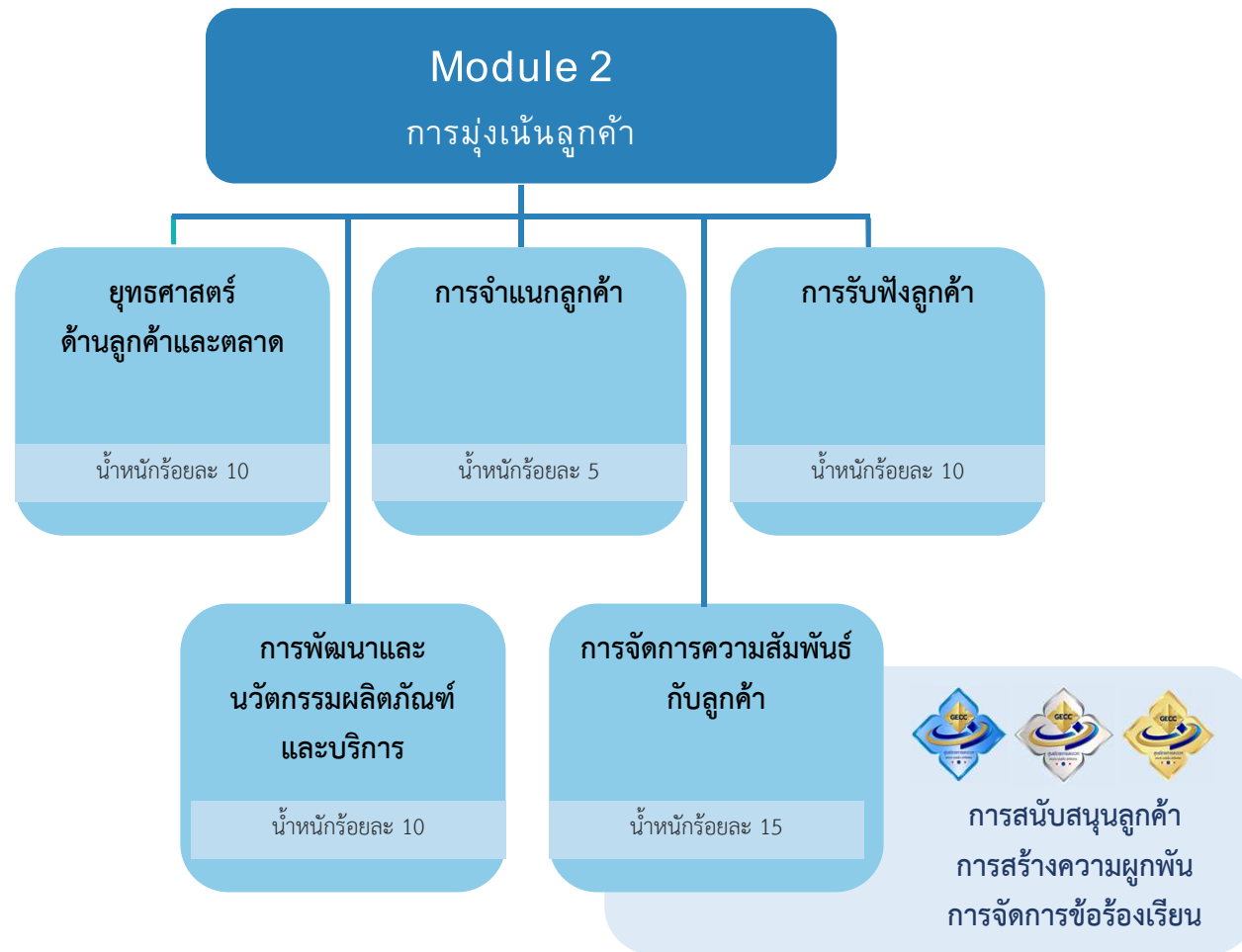
การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### Module 2

การมุ่งเน้นลูกค้า

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า





## แผนยกระดับการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน GECC ปีงบประมาณ 2565

แผนงาน / กิจกรรม	ระยะเวลา	หน่วยงานรับผิดชอบ	ผลลัพธ์
1. แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก GECC ระดับสาขา	ต.ค. 64	สำนักงานประชาสัมพันธ์	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ แต่ละสาขา
2. สื่อสารทำความเข้าใจ แนวทางการยกระดับการให้บริการเกณฑ์ GECC	พ.ย. 64	ผตส. / คณะ....	
3. คัดเลือกสาขาตัวอย่างเข้ารับรองมาตรฐาน GECC ปีงบฯ 2565	พ.ย. 64	รวก.(กอ) / รวก.(กต)	
4. สาขาประเมินตนเองตามแบบประเมินมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ GECC	พ.ย. 64	สำนักงานประชาสัมพันธ์	แบบประเมินตนเองของสำนักงานประชาสัมพันธ์
5. จัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการตามเกณฑ์ GECC ระดับสาขา	พ.ย. 64 - ธ.ค. 64	สำนักงานประชาสัมพันธ์	แผนปรับปรุงการให้บริการฯ 18 สาขา
6. ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการให้บริการฯ	พ.ย. 64 - ก.ย. 65	สำนักงานประชาสัมพันธ์	
7. จัดทำ รวบรวม เอกสารประกอบการขอรับรองตามหลักเกณฑ์ GECC	ธ.ค. 64 - ม.ค. 65	สำนักงานประชาสัมพันธ์	
8. ส่งร่างใบสมัคร และไฟล์เอกสารประกอบตามหลักเกณฑ์ GECC เสนอเห็นชอบตามลำดับขั้น และส่งใบสมัครในระบบเมื่อผ่านการเห็นชอบ	ม.ค. 65 - ก.พ. 65	สำนักงานประชาสัมพันธ์	ใบสมัคร และเอกสารประกอบผ่านความเห็นชอบ
9. เตรียมพร้อมรับการลงพื้นที่ตรวจประเมินจากคณะกรรมการ (กรรมการลงตรวจพื้นที่ตรวจประเมิน ช่วงเดือน เม.ย.-ก.ค.)	มี.ค. 65	คณะทำงานสาขา / ผตส.	
10. รับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ	เม.ย. 65 - ก.ค. 65	สำนักงานประชาสัมพันธ์	
11. รายงานผลการขอรับรองมาตรฐาน GECC	ก.ย. 65	ผตส.	รายงานผลการรับรองมาตรฐาน GECC

หมายเหตุ : ผตส. ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนรายงานคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย