



องค์การจัดการน้ำเสีย
WASTEWATER MANAGEMENT
AUTHORITY

แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ขององค์การจัดการน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ 2569



จัดทำโดย

คณะทำงาน 2/2566

และคณะทำงาน 45/2567

คำนำ

องค์การจัดการน้ำเสีย (Wastewater Management Authority : WMA) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจัดการน้ำเสีย เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2538 โดยมีวัตถุประสงค์คือ “การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมสำหรับการบำบัดน้ำเสียในเขตพื้นที่จัดการน้ำเสีย และการให้บริการรับบริหารหรือจัดการระบบบำบัดน้ำเสียทั้งในและนอกเขตพื้นที่จัดการน้ำเสีย รวมทั้งบริการหรือกิจการต่อเนื่องที่เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐกิจ”

การกำหนดหลักเกณฑ์การมุ่งเน้นด้านลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดขององค์การจัดการน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้ดำเนินการทบทวนเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และจัดทำขึ้นโดยมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาด้านลูกค้าและตลาดขององค์การจัดการน้ำเสีย พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับทบทวนปี 2569) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านลูกค้า โดยมีโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 โครงการ/กิจกรรม

สารบัญ

	หน้า
แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดขององค์การการนํ้าเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	
1. การกิจและอำนาจหน้าที่องค์การการนํ้าเสีย	1
2. แผนวิสาหกิจองค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 -2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)	2
3. แผนพัฒนาด้านลูกค้าและตลาดขององค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)	3-4
4. ความเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจองค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)	5-6
5. ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาด้านลูกค้าและตลาดขององค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)	7
6. รายละเอียดแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดขององค์การการนํ้าเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	8-26

แผนปฏิบัติการด้านลูก้าและตลาดขององค์การจ้การน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1. การกัและอำนาจหน้าที่้องการจ้การน้ำเสีย

องค์การจ้การน้ำเสีย (Wastewater Management Authority : WMA) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกั สังกัดกระทรวงมหาดไทย จ้ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจ้ตั้ง้องการจ้การน้ำเสีย เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2538 โดยมีวัตถุประสงค์คือ “การจ้ให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมสำหรับการบำบัดน้ำเสียในเขตพื้นที่ จ้การน้ำเสีย และการให้บริการรับบริหารหรือจ้การระบบบำบัดน้ำเสียทั้งในและนอกเขตพื้นที่จ้การน้ำเสีย รวมทั้งบริการหรือกัการต่อเนื่องที่เกัเกี่ยวกับการจ้การน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐกิจ”

เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2563 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการกำหนดเขตพื้นที่จ้การน้ำเสียของ ้องการจ้การน้ำเสียให้ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการกัของ้องการในการแก้ ัปัญหามลพิษทางน้ำของประเทศ ให้สามารถเข้าดำเนินการบริหารจ้การน้ำเสียชุมชนให้กับ้องการปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีส่วนสำคัญในการเร่งรัดการพัฒนา ระบบบริหารจ้การน้ำเสียของประเทศให้ดำเนินไปอย่างมีมาตรฐานมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมใน การป้องกันแก้ ัปัญหามลพิษทางน้ำที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน เศรษฐกั และสิ่งแวดล้อมของประเทศได้อย่างทันสมัยการณ

ทั้งนี้ ในการจ้ทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ได้ครอบคลุมถึงแผนวิสาหกัของ้องการจ้การ น้ำเสีย พ.ศ.2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569) และแผนพัฒนาด้านลูก้าและตลาดของ้องการจ้การ น้ำเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569) เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านลูก้าและตลาดของ ้องการจ้การน้ำเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

2. แผนวิสาหกัของ้องการจ้การน้ำเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)

วิสัยทัศน์

“บริหารจ้การน้ำเสียชุมชนเพื่อสังคมด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม”



พันธกิจ

- 1) ออกแบบ ก่อสร้าง และบริหารจัดการระบบรวบรวมและบำบัดนํ้าเสียชุมชนทั่วประเทศ
- 2) ปรับปรุงฟื้นฟู และบริหารจัดการระบบรวบรวมและบำบัดนํ้าเสียชุมชนทั่วประเทศ
- 3) ให้บริการหรือกิจการต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนํ้าเสียอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐกิจ
- 4) การพัฒนานวัตกรรมระบบบำบัดนํ้าเสียที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยมองค์กร

มุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ จิตบริการ เชี่ยวชาญในหน้าที่

Value	ค่านิยม/คำจำกัดความ
มุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์	มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรับผิดชอบ พร้อมด้วยการบริหารความเสี่ยงในทุกกระบวนการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
จิตบริการ	ตั้งใจและใส่ใจในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในทุกระดับ ด้วยหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
เชี่ยวชาญในหน้าที่	สั่งสมความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ต่างๆ จากองค์ความรู้และนวัตกรรมขององค์กร จนเกิดผลสัมฤทธิ์

วัฒนธรรมองค์กร

องค์การการนํ้าเสีย ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสาธารณะ สร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งเน้นให้บุคลากรขององค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ของแผนวิสาหกิจองค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569) ดังนี้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบบำบัดนํ้าเสียชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถการก่อสร้างและการลงทุน

กลยุทธ์ที่ 1.1 เพิ่มการก่อสร้างและประสิทธิภาพระบบบำบัดนํ้าเสีย

กลยุทธ์ที่ 1.2 ร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 2.1 เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการนํ้าเสียกับลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 2.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมและพัฒนาด้านการบริหารจัดการองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลให้รองรับการเปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมขององค์กร

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 วิจัยและพัฒนา

กลยุทธ์ที่ 4.1 ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการนํ้าเสียตามหลักเศรษฐกิจแบบองค์รวม

(Bio-Circular-Green Economy: BCG)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนองค์กรสู่ความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาองค์กรให้มีขนาดเหมาะสมและมีขีดสมรรถนะสูง

กลยุทธ์ที่ 5.1 ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังให้มีความเหมาะสม

กลยุทธ์ที่ 5.2 ส่งเสริมกระบวนการปฏิบัติงาน การจัดการองค์กร อย่างเป็นระบบ

กลยุทธ์ที่ 5.3 พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและพัฒนาเครือข่ายอย่างบูรณาการ

กลยุทธ์ที่ 6.1 เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง

กลยุทธ์ที่ 6.2 พัฒนาเครือข่ายและการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

3. แผนพัฒนาด้านลูกค้าและตลาดขององค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)

แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียและ

พัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าทั่วประเทศ

เป้าหมาย : เพิ่มประสิทธิภาพของระบบบำบัดนํ้าเสียและพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ

และให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด : 1. จำนวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเป้าหมาย

จำนวน 10 แผนงาน

2. จำนวนแผนงานการให้บริการและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า จำนวน 1 แผนงาน

3. จำนวนองค์ความรู้ นวัตกรรมที่สนับสนุน จำนวน 3 แผนงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มการก่อสร้างและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย

กลยุทธ์ 1.1 เพิ่มลูกค้าและขยายตลาดการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย

กิจกรรมที่ 1.1.1 การบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียสำหรับลูกค้าเดิมและรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย

กิจกรรมที่ 1.1.2 การเพิ่มลูกค้าใหม่จากการขยายตลาด และเพิ่มรายได้จากการจากการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 2.1 เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการการจัดการนํ้าเสียกับลูกค้า

กิจกรรมที่ 2.1.1 การจัดฝึกอบรมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการนํ้าเสียให้กับลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 2.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

กิจกรรมที่ 2.2.1 การประชุมเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

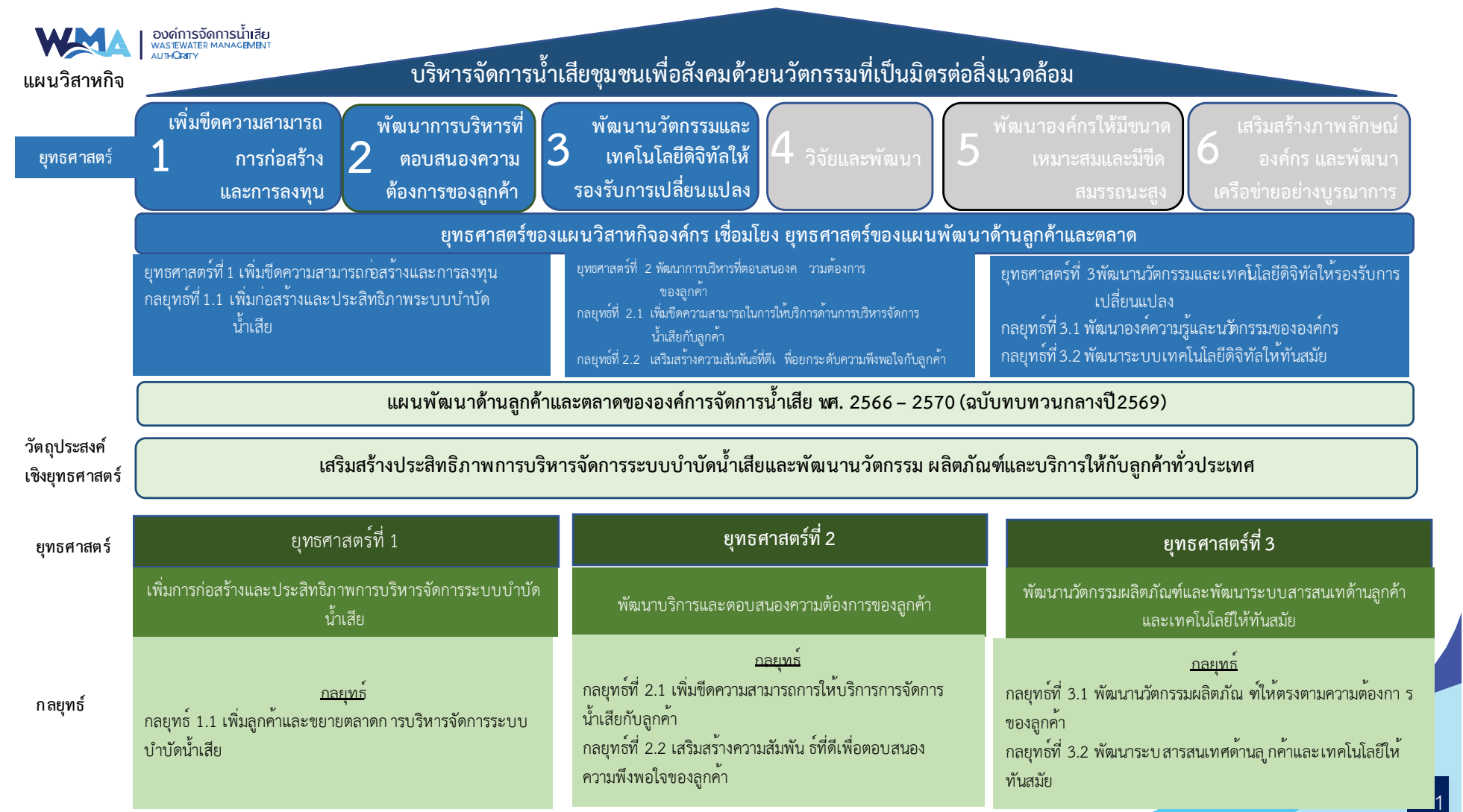
ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และพัฒนาระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและเทคโนโลยีให้ทันสมัย

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

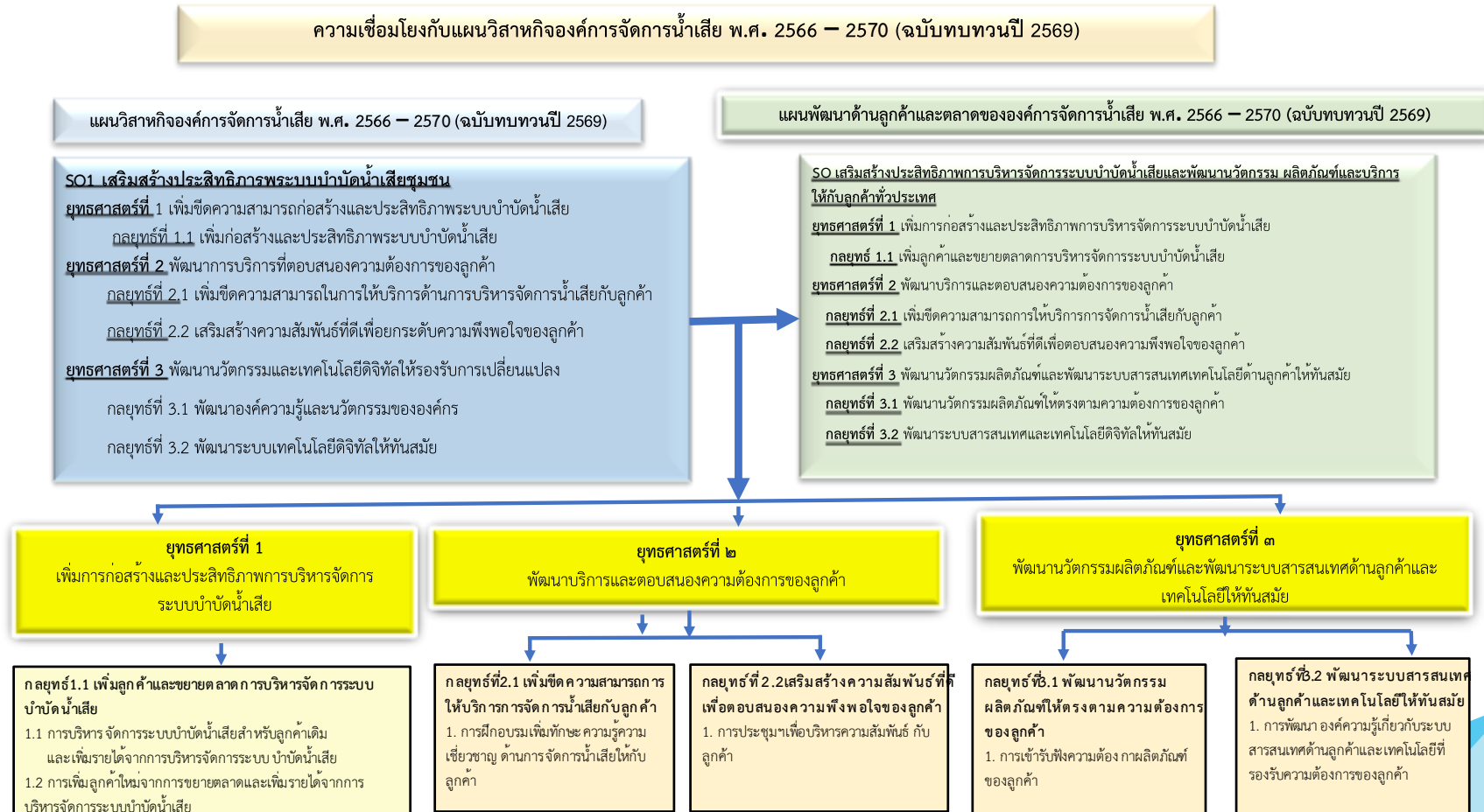
กิจกรรมที่ 3.1.1 การรับฟังความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีให้ทันสมัย

กิจกรรมที่ 3.2.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและเทคโนโลยีที่รองรับความต้องการของลูกค้า



4. ความเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจองค์การการนํ้าเสีย พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)



5. ความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาด้านลูกค้าและตลาดขององค์การการนํ้าเสีย พ.ศ.2566–2570 (ฉบับทบทวนปี 2569)

ยุทธศาสตร์องค์กร					
ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถการก่อสร้างและการลงทุน					
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลให้รองรับการเปลี่ยนแปลง					
SO วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียและพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าทั่วประเทศ					
ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มการก่อสร้างและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย		ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า		ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และพัฒนาระบบสารสนเทศเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย	
กลยุทธ์ 1.1 เพิ่มลูกค้าและขยายตลาดการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย		กลยุทธ์ที่ 2.1 เพิ่มขีดความสามารถให้บริการจัดการนํ้าเสียกับลูกค้า		กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	
กลยุทธ์ 1.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า		กลยุทธ์ที่ 2.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า		กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีให้ทันสมัย	
แผนงาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา	ค่าเป้าหมาย		ตัวชี้วัด	งบประมาณ
		ผลผลิต	ผลลัพธ์		
1. การบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียเดิมและเพิ่มรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย	2569-2570	1.จำนวนแผนบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียแบบครบวงจร 2.จำนวนแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯ	มีแผนบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียแบบครบวงจร และมีแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	จำนวน 2 แผนงาน/ปี	-
2. การเพิ่มลูกค้าใหม่จากการขยายตลาดและเพิ่มรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย	2569-2570	จำนวนลูกค้าใหม่และมีรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯที่เพิ่มมากขึ้น	มีบันทึกข้อตกลงฯและมีรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯที่เพิ่มขึ้นตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	จำนวน 1 แผนงาน/ปี	-
3. การจัดฝึกอบรมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านการจัดการนํ้าเสียให้กับลูกค้า	2569-2570	พนักงานสำนักงานจัดการนํ้าเสีย สามารถนำความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านการจัดการนํ้าเสีย	พนักงานสำนักงานจัดการนํ้าเสีย ได้รับ ความเชื่อมั่น และสามารถนำความรู้ด้านการจัดการนํ้าเสียไปถ่ายทอดให้กับ (อปท.) ลูกค้า	จำนวน 20 คน/ปี	50,000
4. การประชุมเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	2566-2570	และได้ทราบผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	อปท.(ลูกค้า) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการดำเนินงานบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียขององค์กร	จำนวน 10 พื้นที่/ปี	50,000
5. การรับฟังความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า	2566-2570	จำนวน อปท. ที่มีการร่วมลงนามจัดทำบันทึกข้อตกลงกับ อจน. กลุ่มลูกค้าใหม่ เพื่อจัดประชุมรับฟังความต้องการของผลิตภัณฑ์	จำนวน อปท. ที่ลงนามบันทึกข้อตกลงกับ อจน. กลุ่มลูกค้าใหม่	จำนวน 10 พื้นที่/ปี	50,000
6. การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและเทคโนโลยีที่รองรับความต้องการของลูกค้า	2566-2570	มีการพัฒนาองค์ความรู้ของระบบการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายเงินสมทบให้กับ อจน. (อปท.) และพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลรายละเอียดลูกค้าที่จ่ายเงินค่าธรรมเนียมบำบัดนํ้าเสีย (ประชาชน)	พนักงานฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้จะมีการพัฒนาองค์ความรู้ในการจัดทำระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลด้านการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้ และคิดคำนวณเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมบำบัดนํ้าเสียเพื่อให้ อปท.(ลูกค้า) มีความเชื่อมั่น และมีความถูกต้อง	จำนวน 2 แผนงาน	-

6. รายละเอียดแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดองค์การการนํ้าเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ยุทธศาสตร์ 1 : เพิ่มการก่อสร้างและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย

วัตถุประสงค์ : เสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย และเพิ่มงานก่อสร้างเพื่อเพิ่มลูกค้าและขยายตลาด

กลยุทธ์ที่ 1.1 เพิ่มลูกค้าและขยายตลาดการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย

แผน/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)		
1. การบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียลูกค้าเดิมและเพิ่มรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย 1.1 จัดทำแผนบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียลูกค้าเดิมแบบครบวงจร ตามเงื่อนไขและระยะเวลาเริ่มและสิ้นสุดโครงการ พร้อมทั้งเงื่อนไขการจัดเก็บเงินค่าบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียให้กับ 1.2 เสนอแผนต่อผู้บริหารตามสายงาน 1.3 เสนอผู้บริหาร อจน.เห็นชอบ ทั้ง 2 แผน	1.เพื่อให้แผนการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสียสำหรับลูกค้าสามารถใช้ในการดำเนินงานบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม 2.เพื่อให้แผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	ต.ค.68-ก.ย.69	มีแผนการบริหารจัดการระบบบำบัดนํ้าเสีย แบบที่เป็นรูปธรรมสามารถใช้งานได้จริง แผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯ ประจำปีงบประมาณ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	มีแผนการบริหารจัดการฯ สำหรับลูกค้าเดิม มีแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯ ประจำปีงบประมาณ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	มีรายได้จากการจัดเก็บฯ ร้อยละ 90	-	ฝบจ.

-ต่อ-

แผน/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)		
2. การเพิ่มลูกค้าใหม่จากการขยายตลาดและแผนเพิ่มรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย 2.1. ทบทวนพื้นที่เป้าหมาย 2.2 จัดส่งแบบสอบถามความต้องการก่อสร้าง ฟันฟุ และบริหารจัดการระบบบำบัด น้ำเสีย ร่วมกับองค์การการนํ้าเสีย 2.3 ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำบันทึกความเข้าใจ และบันทึกข้อตกลงร่วม 2.4 จัดทำแผนบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียลูกค้าใหม่แบบครบวงจรตามเงื่อนไขและระยะเวลาเริ่มและสิ้นสุดโครงการ พร้อมทั้งเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบฯให้กับ อจน. 2.5 เสนอแผนต่อผู้บริหารตามสายงาน 2.6 เสนอผู้บริหาร อจน. เห็นชอบทั้ง 2 แผน	1.เพื่อให้แผนการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับลูกค้าใหม่ดำเนินการได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการลูกค้า 2.เพื่อให้แผนเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯ	ต.ค.68-ก.ย.69	มีแผนการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่สามารถดำเนินการได้จริง และสามารถเพิ่มแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯประจำปีงบประมาณ	จำนวนมีแผนการบริหารจัดการฯสำหรับลูกค้าใหม่ครบตามวงจร และจำนวนมีแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯประจำปีงบประมาณ	มีลูกค้าใหม่ เพิ่มมากขึ้นร้อยละ 70 และมีรายได้จากการจัดเก็บสำหรับลูกค้าใหม่ เพิ่มขึ้นร้อยละ 50	-	ฟวศ./ฝบจ.

กลยุทธ์ที่ 2.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)		
1.การประชุม เพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 1.1 สจส.1 และ สจส.2 ฝบจ. ร่วมวางแผนการประชุม คณะกรรมการกำกับดูแลการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของ อปท. ประจำปีงบประมาณ 1.2 นำเสนอแผนการประชุม คณะกรรมการกำกับดูแลการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของ อปท.ประจำปีงบประมาณ ต่อผู้บริหารตามสายงาน 1.3 จัดประชุม คณะกรรมการกำกับตามแผนที่กำหนดให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงฯ 1.4 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า ประจำปี	1.เพื่อให้ อปท.และ อจน. ดำเนินกิจการงานบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียตรงตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงฯร่วมกัน ในการพิจารณาและกำกับกิจการพนักงานได้รับรู้และความเข้าใจกระบวนการวิเคราะห์ลูกค้าและการวิเคราะห์กลุ่มตลาดขององค์กร 2. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการ ความคาดหวัง มาวิเคราะห์ความต้องการ และตอบสนองลูกค้าได้ตรงจุด	ต.ค.68-ก.ย.69	อปท.(ลูกค้า) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการดำเนินกิจการงานบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียขององค์กร	มีการประชุมคณะกรรมการกำกับฯ จำนวน 10 พื้นที่	ลูกค้ามีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	500,000	ฝบจ.1,2/ฝบจ.

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และพัฒนาระบบสารสนเทศเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

แผน/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)		
1. การรับฟังความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า 1.1 มีแผนเตรียมการเกี่ยวกับอปท. ที่มีความพร้อมในการให้ อจน. เข้าดำเนินการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียและเข้าบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย 1.2 จัดทำแผนเข้ารับฟังความต้องการต่อผลิตภัณฑ์ที่จะให้ อจน. ดำเนินการตามความต้องการ 1.3 จัดทำแบบสำรวจความต้องการของผลิตภัณฑ์ของลูกค้า 1.4 เสนอตามสายงาน 1.5 เสนอแผนเข้ารับฟังความต้องการ และเสนอแบบสำรวจความต้องการของผลิตภัณฑ์ ให้กับผู้บริหารเห็นชอบและอนุมัติ 1.6 ดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร	1. เพื่อให้บรรลुข้อตกลงร่วม เรื่องการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมและการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียระหว่าง อจน. และลูกค้าใหม่ 2. เพื่อตอบสนองความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้าใหม่ ได้อย่างตรงจุด	ต.ค.68-ก.ย.69	ผลสำเร็จเป็นไปตามที่รัฐบาลได้กำหนดให้ อจน. เข้าบริหารจัดการทั่วประเทศ ร้อยละ 100	มี อปท. เข้าร่วมจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมฯ เพิ่มขึ้น และเป็นไปตามเป้าหมายที่ อจน. กำหนด จำนวน 10 พื้นที่/ปี	มีบันทึกข้อตกลงร่วมการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมและการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย ที่เพิ่มมากขึ้น จำนวน 10 พื้นที่/ปี	500,000	ฟวศ.

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีให้ทันสมัย

แผน/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)		
1. การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและเทคโนโลยีรองรับความต้องการของลูกค้า 1. การปรับปรุงและพัฒนา ระบบการจัดทำระบบ ฐานข้อมูลลูกค้าเดิม และ ลูกค้าใหม่ แบบครบวงจร และมีการปรับปรุงพัฒนา ระบบจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (ประชาชน) โดยเป็นระบบการ จ่ายเงินค่าธรรมเนียมบำบัด นํ้าเสีย	1. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการ บริหารจัดการลูกค้า ให้ครบวงจร 2. เพื่อรวบรวมเป็นสถิติและเป็น ฐานข้อมูลลูกค้าขององค์กรให้ทัน เทคโนโลยีสมัยใหม่และรองรับ โปรแกรมสำเร็จรูปที่จะเกิดขึ้นใน อนาคต	ต.ค.68-ก.ย.69	เป็นฐานข้อมูลลูกค้าที่ทุก หน่วยงานในองค์กรสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	เป็นฐานข้อมูลที่ ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาจน สิ้นสุดโครงการ และมี กระบวนการคิดคำนวณ ค่าใช้จ่ายในการเรียก เก็บเงินสมทบฯ เพื่อ เป็นบรรทัดฐานในการ ปฏิบัติงาน ร้อยละความสำเร็จของ การจัดทำกิจกรรมตาม แผน จำนวน 1 แผนงาน/ปี	ลูกค้าพึงพอใจ นวัตกรรม ร้อยละ 90	-	ผบจ.

แผน/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลความสำเร็จที่ได้รับ	ตัวชี้วัด		งบประมาณ (หน่วย:บาท)	หน่วยงาน รับผิดชอบ
				ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)		
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับ การดำเนินงานของระบบ สารสนเทศเกี่ยวกับการคิด คำนวณค่าใช้จ่ายในการ จัดเก็บเงินสมทบ และให้ ความรู้เกี่ยวกับการคิดอัตรา ค่าบริการบำบัดน้ำเสีย 3. เผยแพร่องค์ความรู้ให้กับ หน่วยงานในองค์กรสามารถ นำไปใช้ประโยชน์							

6.1 โครงการ/กิจกรรม : 1. การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียลูกค้าเดิม และเพิ่มรายได้จากการจากการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย

1. แผนปฏิบัติการ	การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียลูกค้าเดิม และเพิ่มรายได้จากการจากการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย														
2. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ปี 2569							โครงการใหม่			โครงการต่อเนื่อง				
3. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน														
4. สนับสนุนยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ 1 : เพิ่มการก่อสร้างและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย														
5. สนับสนุนกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 1.1 เพิ่มก่อสร้างและประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสีย														
6. ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายบริหารจัดการเก็บรายได้														
7. งบประมาณทั้งหมดของโครงการ (ล้านบาท ทศนิยม 4 ตำแหน่ง)	งบลงทุน				งบทำการ				รวม						
	-				-				-						
8. วัตถุประสงค์ของโครงการ	1.เพื่อให้แผนการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับลูกค้าสามารถใช้ในการดำเนินงานบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม 2.เพื่อให้แผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด														
9. กิจกรรมของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน Gantt Chart														
กิจกรรม	2568			2569											
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.1 จัดทำแผนบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียลูกค้าเดิมแบบครบวงจร ตามเงื่อนไขและระยะเวลาเริ่มและสิ้นสุดโครงการ พร้อมทั้งเงื่อนไขการจัดเก็บเงินค่าบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียให้กับ อจน.															
1.2 เสนอแผนต่อผู้บริหารตามสายงาน															
1.3 เสนอผู้บริหาร อจน.เห็นชอบ ทั้ง 2 แผน															
10. ผลผลิต (output) ของโครงการ	จำนวนแผนบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียแบบครบวงจร 2.จำนวนแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯ														
11. ผลลัพธ์ (outcome) ของโครงการ	มีแผนบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียแบบครบวงจร และมีแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด														
12. ตัวชี้วัดนำ (Leading KPI)	มีแผนการบริหารจัดการฯสำหรับลูกค้าเดิม ครบตามวงจร มีแผนรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯประจำปีงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด														
13. ตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI)	มีรายได้จากการจัดเก็บฯร้อยละ 90														
14.1 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความประสงค์ให้องค์กรจัดการน้ำเสียเข้าไปดำเนินการ														

สามารถตอบสนองต่อลูกค้า	
สาเหตุความเสี่ยง	ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีความพร้อมในการนํานโยบายผู้ก่อกมลพิษเป็นผู้จ่ายไปสู่การปฏิบัติ
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ปานกลาง
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	ยอมรับความเสี่ยง
14.2 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจ	การออกแบบก่อสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพระบบรวบรวมและระบบบำบัดนํ้าเสียไม่เป็นไปตามแผน
สาเหตุความเสี่ยง	ขาดอัตรากำลังในการดำเนินงาน
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ปานกลาง
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	มอบหมายพนักงาน ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงาน
15. ทรัพยากรบุคคล	ใช้จำนวน 6 คน (ผวศ.) และ (ผบจ.)

6.2 โครงการ/กิจกรรม : การเพิ่มลูกค้าใหม่จากการขยายตลาดและเพิ่มรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย

1. แผนปฏิบัติการ	การเพิ่มลูกค้าใหม่จากการขยายตลาดและเพิ่มรายได้จากการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย														
2. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ปี 2569							โครงการใหม่				โครงการต่อเนื่อง			
3. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน														
4. สนับสนุนยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ 1 : เพิ่มการก่อสร้างและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย														
5. สนับสนุนกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 1.1 เพิ่มก่อสร้างและประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสีย														
6. ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้														
7. งบประมาณทั้งหมดของโครงการ (ล้านบาท ทศนิยม 4 ตำแหน่ง)	งบลงทุน					งบทำการ					รวม				
	-					-					-				
8. วัตถุประสงค์ของโครงการ	1.เพื่อให้แผนการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับลูกค้าใหม่ ดำเนินการได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการลูกค้า 2.เพื่อให้แผนเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บเงินสมทบฯ														
9. กิจกรรมของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน Gantt Chart														
กิจกรรม/วิธีการรูปแบบ	2568			2569											
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. ทบทวนพื้นที่เป้าหมาย															
2. จัดส่งแบบสอบถามความต้องการก่อสร้าง พื้นฟู และบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย ร่วมกับองค์กรจัดการน้ำเสีย															
3. ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำบันทึกความเข้าใจ และบันทึกข้อตกลงร่วม															
4.จัดทำแผนบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียลูกค้าใหม่แบบครบวงจร ตามเงื่อนไขและระยะเวลาเริ่มและสิ้นสุดโครงการ พร้อมทั้งเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบฯให้กับ อจน.															
5.เสนอแผนต่อผู้บริหารตามสายงาน															
6.เสนอผู้บริหาร อจน.เห็นชอบ ทั้ง 2 แผน															

1. แผนปฏิบัติการ	การฝึกอบรมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการน้ำเสียให้กับลูกค้า														
2. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ปี 2569					โครงการใหม่					โครงการต่อเนื่อง				
3. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน														
4. สนับสนุนยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า														
5. สนับสนุนกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 2.1 เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเสียกับลูกค้า														
6. ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้														
7. งบประมาณทั้งหมดของโครงการ (ล้านบาท ทศนิยม 4 ตำแหน่ง)	งบลงทุน					งบทำการ					รวม				
	-					-					-				
8. วัตถุประสงค์ของโครงการ	ส่งเสริมและพัฒนากการให้บริการลูกค้า														
9. กิจกรรมของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน Gantt Chart														
กิจกรรม/วิธีการรูปแบบ	2568			2569											
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
2.1 จัดทำโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการเสริมสร้างศักยภาพการบริหารจัดการและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน															
2.2 เสนอแผนต่อผู้บริหารตามสายงาน															
2.3 เสนอผู้บริหาร อจน.อนุมัติ															
10. ผลผลิต (output) ของโครงการ	พนักงานสำนักงานจัดการน้ำเสีย สามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านการจัดการน้ำเสีย														
11. ผลลัพธ์ (outcome) ของโครงการ	พนักงานสำนักงานจัดการน้ำเสีย ได้รับความเชื่อมั่น และสามารถนำความรู้ด้านการจัดการน้ำเสียไปถ่ายทอดให้กับ (อปท.) ลูกค้า														
12. ตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) และเป้าหมาย	จัดอบรม พนักงานสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา จำนวน 20 คน/ปี														
13. ตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI) และเป้าหมาย	ความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 90														
14.1 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่สามารถตอบสนองต่อด้านลูกค้าและตลาด	ไม่มี														
สาเหตุความเสี่ยง	ไม่มี														
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ต่ำ														

เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	ไม่มี
14.2 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจ	พนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการเสริมทักษะ เพื่อนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร
สาเหตุความเสี่ยง	ไม่มี
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ต่ำ
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	มอบหมายพนักงาน ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงาน
15. ทรัพยากรบุคคล	ใช้ทุกคนในองค์กรเพื่อการดำเนินการ

6.4 โครงการ/กิจกรรม : การประชุมเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

1. แผนปฏิบัติการ	การประชุมเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า														
2. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ปี 2569							โครงการใหม่				โครงการต่อเนื่อง			
3. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน														
4. สนับสนุนยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า														
5. สนับสนุนกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 2.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อยกระดับความพึงพอใจกับลูกค้า														
6. ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้														
7. งบประมาณทั้งหมดของโครงการ (ล้านบาท ทศนิยม 4 ตำแหน่ง)	งบลงทุน					งบทำการ					รวม				
	-					-					-				
8. วัตถุประสงค์ของโครงการ	1.เพื่อให้ อปท. และ อจน. ดำเนินกิจการงานบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียตรงตามวัตถุประสงค์ของข้อตกลงฯร่วมกันในการพิจารณาและกำกับกิจการ 2. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง มาวิเคราะห์ความต้องการและตอบสนองลูกค้าได้ตรงจุด														
9. กิจกรรมของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน Gantt Chart														
กิจกรรม/วิธีการรูปแบบ	2568			2569											
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.สจส.1 และ สจส.2 ฝบจ. ร่วมวางแผนการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของ อปท. ประจำปีงบประมาณ															
2 นำเสนอแผนการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของ อปท.ประจำปีงบประมาณ ต่อผู้บริหารตามสายงาน															
3. จัดประชุมคณะกรรมการกำกับฯตามแผนที่กำหนดให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงฯ															
4. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ประจำปี															
10. ผลผลิต (output) ของโครงการ	มีแผนการประชุมฯคณะกรรมการกำกับดูแลระบบบำบัดน้ำเสียให้กับ อปท. และได้ทราบผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า														

11. ผลลัพธ์ (outcome) ของโครงการ	อปท.(ลูกค้า) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการดำเนินงานบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียขององค์กร
12. ตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) และเป้าหมาย	มีการประชุมคณะกรรมการกำกับฯ จำนวน 10 พื้นที่
13. ตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI) และเป้าหมาย	ลูกค้ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 100
14.1 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าและตลาด	ไม่มี
สาเหตุความเสี่ยง	ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีความพร้อมในการนํานโยบายผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่ายไปสู่การปฏิบัติ
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ปานกลาง
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	ไม่มี
14.2 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจ	ไม่มี
สาเหตุความเสี่ยง	ขาดอัตรากำลังในการดำเนินงาน
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ปานกลาง
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	มอบหมายพนักงาน ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงาน
15. ทรัพยากรบุคคล	ใช้จำนวน 4 คน (ฝบจ.) และ (ฝจส.1,และ ฝจส.2)

6.5 โครงการ/กิจกรรม : การรับฟังความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

1. แผนปฏิบัติการ	การรับฟังความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า														
2. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ปี 2568							โครงการใหม่				โครงการต่อเนื่อง			
3. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างประสิทธิภาพระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน														
4. สนับสนุนยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลให้รองรับการเปลี่ยนแปลง														
5. สนับสนุนกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาคู่มือความรู้และนวัตกรรมขององค์กร														
6. ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายวิศวกรรม														
7. งบประมาณทั้งหมดของโครงการ	งบลงทุน					งบทำการ					รวม				
(ล้านบาท ทศนิยม 4 ตำแหน่ง)	-					0.5000					0.5000				
8. วัตถุประสงค์ของโครงการ	1. เพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมเรื่องการให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวมและการบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียระหว่าง อจน. และลูกค้าใหม่ 2. เพื่อตอบสนองความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้าใหม่ ได้อย่างตรงจุด														
9. กิจกรรมของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน Gantt Chart														
กิจกรรม/วิธีการรูปแบบ	2567			2568											
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. มีแผนเตรียมการเกี่ยวกับอปท. ที่มีความพร้อมในการให้อจน. เข้าดำเนินการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียและเข้าบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย															
2. จัดทำแผนเข้ารับฟังความต้องการต่อผลิตภัณฑ์ที่จะให้อจน. ดำเนินการตามความต้องการ															
3. จัดทำแบบสำรวจความต้องการของผลิตภัณฑ์ของลูกค้า															
4. เสนอตามสายงาน															
5. เสนอแผนเข้ารับฟังความต้องการ และเสนอแบบสำรวจความต้องการของผลิตภัณฑ์ให้กับ ผู้บริหารเห็นชอบและอนุมัติ															
6. ดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร															

6.6 โครงการ/กิจกรรม : การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและเทคโนโลยีรองรับ
ความต้องการของลูกค้า

1. แผนปฏิบัติการ	การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและเทคโนโลยีรองรับความต้องการของลูกค้า														
2. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	ปี 2568							โครงการใหม่				โครงการต่อเนื่อง			
3. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	SO3 พัฒนาการสู่ความยั่งยืน														
4. สนับสนุนยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลให้รองรับการเปลี่ยนแปลง														
5. สนับสนุนกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาการความรู้และนวัตกรรมขององค์กร กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย														
6. ผู้รับผิดชอบหลัก	สำนักผู้อำนวยการ														
7. งบประมาณทั้งหมดของโครงการ (ล้านบาท ทศนิยม 4 ตำแหน่ง)	งบลงทุน					งบทำการ					รวม				
	-					-					-				
8. วัตถุประสงค์ของโครงการ	1. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าให้ครบวงจร 2. เพื่อรวบรวมเป็นสถิติฐานข้อมูลลูกค้าขององค์กรให้ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่รองรับโปรแกรมสำเร็จรูปที่จะเกิดขึ้นในอนาคต														
9. กิจกรรมของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน Gantt Chart														
กิจกรรม/วิธีการรูปแบบ	2568			2569											
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. การปรับปรุงและพัฒนา ระบบการจัดทำระบบฐานข้อมูล ลูกค้าเดิม และลูกค้าใหม่ แบบ ครบวงจร และมีการปรับปรุง พัฒนาระบบจัดทำฐานข้อมูล ลูกค้า(ประชาชน) โดยเป็น ระบบการจ่ายเงินค่าธรรมเนียม บำบัดน้ำเสีย															
2. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการ ดำเนินงานของระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับการคิดคำนวณ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเงิน สมทบ และให้ความรู้เกี่ยวกับ การคิดอัตราค่าบริการบำบัด น้ำเสีย															
3. เผยแพร่องค์ความรู้ให้กับ หน่วยงานในองค์กรสามารถ นำไปใช้ประโยชน์															

10. ผลผลิต (output) ของโครงการ	เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาจนสิ้นสุดโครงการ และมีกระบวนการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บเงินสมทบฯ เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานร้อยละความสำเร็จของการจัดทำกิจกรรมตามแผน
11. ผลลัพธ์ (outcome) ของโครงการ	พนักงานฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้ จะมีการพัฒนาองค์ความรู้ในการจัดทำระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลด้านการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้ และคิดคำนวณเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เพื่อให้ อปท.(ลูกค้า) มีความเชื่อมั่น และมีความถูกต้อง
12. ตัวชี้วัดนำ (Leading KPI) และเป้าหมาย	เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาจนสิ้นสุดโครงการ และมีกระบวนการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บเงินสมทบฯ เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานร้อยละความสำเร็จของการจัดทำกิจกรรมตามแผน จำนวน 1 แผนงาน/ปี
13. ตัวชี้วัดตาม (Lagging KPI) และเป้าหมาย	ลูกค้าพึงพอใจนวัตกรรม ร้อยละ 90
14.1 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าและตลาด	เนื่องจากวิธีคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสมทบรายได้ มีหลายรูปแบบ และเนื่องจากวิธีคำนวณวิธีคิดค่าธรรมเนียมการบำบัดน้ำเสีย ของลูกค้า (ภาคประชาชน) บางราย ต้องมีการเปลี่ยนแปลง เป็นแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน
สาเหตุความเสี่ยง	จำนวนพนักงานที่ดำรงตำแหน่ง กอง มีจำนวนจำกัด ประกอบกับพื้นที่ที่องค์การกิจการน้ำเสีย เข้าบริหารจัดการมีจำนวนเพิ่มขึ้น
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ปานกลาง
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	พนักงานต้องศึกษาและต้องพัฒนาความรู้ และต้องรวบรวมข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด
14.2 ประเด็นความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจ	ไม่มี
สาเหตุความเสี่ยง	ไม่มี
การประเมินความเสี่ยงของโครงการฯ	ต่ำ
เป้าหมายการบริหารความเสี่ยง	ต่ำ
การบริหารความเสี่ยง	จัดให้พนักงานเรียนรู้ข้อมูลของลูกค้าเพิ่มขึ้น
15. ทรัพยากรบุคคล	ใช้จำนวน 4 คน ฝบจ.

