

ระเบียบวาระการประชุม  
คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๔  
ผ่านระบบออนไลน์ (โปรแกรม Zoom)  
วันศุกร์ที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๐ น.  
ณ ห้องประชุมใหญ่ อจน. ชั้น ๒๓

-----

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

๓.๑ ขอความเห็นชอบบททวนนโยบายการตลาดที่เป็นธรรมอย่างยั่งยืนขององค์การ  
จัดการน้ำเสีย ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ  
(Core Business Enablers) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

๔.๑ ขอความเห็นชอบนโยบายด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า  
ตามกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers)  
เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

๔.๒ ขอความเห็นชอบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์การจัดการน้ำเสีย  
สู่ความยั่งยืน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเพื่อทราบ

๕.๑ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการ  
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๕.๒ แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการ  
ด้านลูกค้าและตลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

-----

-----

.....

.....

ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๔

เลขานุการฯ ขอให้คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมพิจารณา  
เพื่อรับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔

[illegible]

.....

.....

.....

.....

.....

## ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

๓.๑ ขอความเห็นชอบทบทวนนโยบายการตลาดที่เป็นธรรมอย่างยั่งยืนขององค์การ  
จัดการน้ำเสีย ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business  
Enablers) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

### ความเป็นมา

คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้ง  
คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การจัดการน้ำเสีย  
สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย มาตรฐานสากล หลักเกณฑ์และ  
แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกระทรวงการคลัง

### ข้อเท็จจริง

๑. ในการประชุมคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม  
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔ คณะอนุกรรมการ มีมติให้ความเห็นชอบทบทวนนโยบายด้าน  
การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กรขององค์การจัดการน้ำเสีย ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการ  
ปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ดังนี้

๑) ให้ความเห็นชอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร  
ขององค์การจัดการน้ำเสีย และนโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ  
ขององค์การจัดการน้ำเสีย (CSR in Process)

๒) ให้นำความเห็นคณะอนุกรรมการไปประกอบการดำเนินการทบทวน  
นโยบายการตลาดที่เป็นธรรมอย่างยั่งยืนขององค์การจัดการน้ำเสีย

๒. ฝ่ายเลขานุการฯ ได้ดำเนินการทบทวนนโยบายการตลาดที่เป็นธรรม  
อย่างยั่งยืนขององค์การจัดการน้ำเสียตามความเห็นของคณะอนุกรรมการฯ เพื่อให้ดำเนินงานสอดคล้องและ  
เป็นไปตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๒ ของสำนักงาน  
คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารประกอบวาระ ๓.๑)

### ข้อกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑. หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๒  
และแนวปฏิบัติ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

๒. คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้ง  
คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

### ข้อเสนอ

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายการตลาดที่เป็นธรรมอย่างยั่งยืน  
ขององค์การจัดการน้ำเสีย ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ  
(Core Business Enablers) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

### มติที่ประชุม

.....  
.....

## ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

**๔.๑ ขอความเห็นชอบนโยบายด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการ องค์การจัดการน้ำเสีย**

### ความเป็นมา

คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การจัดการน้ำเสีย สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย มาตรฐานสากล หลักเกณฑ์และ แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกระทรวงการคลัง

### ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การจัดการน้ำเสียสอดคล้องและเป็นไปตามหลักการและ แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๒ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และเพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ พัฒนารอบหลักการและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล อันจะนำมาซึ่งการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ องค์การจัดการน้ำเสียจึงได้จัดทำนโยบายด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ดังนี้

- ๑) นโยบายด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๒) นโยบายด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารประกอบวาระ ๔.๑

### ข้อกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑. หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๒ และแนวปฏิบัติ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

๒. คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

### ข้อเสนอ

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ตามกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) เพื่อนำเสนอ ต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

### มติที่ประชุม

.....

.....

.....

.....

**๔.๒ ขอความเห็นชอบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์การจัดการน้ำเสีย**  
**สู่ความยั่งยืน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย**

**ความเป็นมา**

คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การจัดการน้ำเสีย สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย มาตรฐานสากล หลักเกณฑ์และ แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกระทรวงการคลัง

**ข้อเท็จจริง**

องค์การจัดการน้ำเสียได้นำกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้เป็นพื้นฐาน ในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในการ ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบต่อสังคม และบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้วยจริยธรรมตามกรอบการ พัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ควบคู่กับการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจขององค์การจัดการน้ำเสีย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น เพื่อให้องค์การจัดการ น้ำเสียได้มีการพัฒนาองค์กรไปสู่ความยั่งยืนและมีรายได้ จึงมีข้อเสนอแนะแนวทาง ดังนี้

๑. การปรับปรุง แก้ไข กฎหมายจัดตั้งองค์การจัดการน้ำเสียจากพระราชกฤษฎีกา เป็นพระราชบัญญัติ
๒. การส่งเสริมให้มินวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ อาทิ การพัฒนาการจัดการน้ำเสีย
๓. การเพิ่มบทบาทหน้าที่ให้องค์การจัดการน้ำเสียสามารถเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ ในการรับรอง อนุญาต เกี่ยวกับเรื่องการจัดการน้ำเสีย

**ข้อกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง**

คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

**ข้อเสนอ**

เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์การจัดการ น้ำเสียสู่ความยั่งยืน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย

**มติที่ประชุม**

.....  
.....  
.....  
.....

## ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเพื่อทราบ

### ๕.๑ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

#### ความเป็นมา

ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM)

#### ข้อเท็จจริง

๑. การกำหนดหลักเกณฑ์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

๒. จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์กรจัดการน้ำเสียจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมในการดำเนินการ ดังนี้

/แผนยุทธศาสตร์...

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๕  
และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ยุทธศาสตร์ : การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีและการเพิ่ม  
คุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๑  
เพิ่มการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี  
ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๒  
เพิ่มประสิทธิภาพสร้างคุณค่า  
ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ ๓  
เพิ่มแนวทางการพัฒนา  
ศักยภาพของบุคลากรภายใต้  
หลักการบริหารกิจการที่ดี

โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม
๑.๑ โครงการประชาสัมพันธ์และ สร้างการรับรู้ด้านการจัดการ น้ำเสีย	๒.๑ โครงการนำน้ำที่ผ่าน การบำบัดและมีคุณภาพตาม มาตรฐานกลับมาใช้ประโยชน์	๓.๑ โครงการการส่งเสริมธรรมา ภิบาลและการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต
๑.๒ โครงการให้คำปรึกษาด้าน การบำบัดน้ำเสียกับหน่วยงาน รัฐและเอกชน	๒.๒ โครงการพัฒนาการใช้ประโยชน์ จากน้ำที่บำบัดน้ำเสียแล้ว ร่วมกับเครือข่ายภาคี	๓.๒ โครงการพัฒนาแนวทาง จัดทำระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล (HRIS)
๑.๓ โครงการฝึกอบรมการจัดการ น้ำเสียให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐและ เอกชน	๒.๓ โครงการผลักดันให้ครัวเรือนมี การติดตั้งและดูแลรักษาถังดัก ไขมันอย่างถูกวิธี เพื่อลด ความสกปรกของน้ำเสีย	
๑.๔ โครงการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒.๔ โครงการจัดทำแผนและ Road map ด้าน CSR ขององค์การ จัดการน้ำเสีย	
๑.๕ โครงการศึกษาและจัดทำแนว ทางการพัฒนาช่องทางการ รับฟังและจัดการข้อร้องเรียน		

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารประกอบวาระ ๕.๑

/ข้อกฎหมาย ...



**ข้อกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง**

๑. ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ

๒. คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้งคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

**ข้อเสนอ**

เพื่อโปรดทราบแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**มติที่ประชุม**

.....  
.....  
.....  
.....

## ๕.๒ แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

### ความเป็นมา

ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM)

### ข้อเท็จจริง

๑. การกำหนดหลักเกณฑ์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่มสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

๒. จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์การจัดการน้ำเสีย จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด จัดทำให้มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลลูกค้าและตลาด ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าและตลาด การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

/แผนยุทธศาสตร์...

แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕  
และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ยุทธศาสตร์ที่ ๑  
พัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกค้า  
แบบครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ ๒  
เป็นศูนย์ข้อมูลองค์ความรู้ในการบริหาร  
จัดการน้ำเสียให้กับลูกค้า

กลยุทธ์ที่ ๑  
ขยายฐานลูกค้าและตลาด

กลยุทธ์ที่ ๒  
การบริหารจัดการ  
ลูกค้า

กลยุทธ์ที่ ๑  
การจัดทำฐานข้อมูล  
องค์ความรู้ของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ ๒  
ต่อยอดองค์ความรู้ที่  
สำคัญด้านการจัดการ  
น้ำเสียร่วมกับลูกค้า

โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ/กิจกรรม
๑.๑ โครงการเพิ่มรายได้ และพื้นที่ให้บริการ	๒.๑ โครงการสร้าง ความสัมพันธ์ลูกค้า	๑.๑ โครงการจัดตั้งศูนย์ ฝึกอบรมความรู้ด้าน การจัดการน้ำเสีย ชุมชนแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและลูกค้า	๒.๑ โครงการจัดตั้งศูนย์ การเรียนรู้ด้าน การจัดการน้ำเสียและ น่าน้ำที่ผ่านการบำบัด กลับมาใช้ประโยชน์
๑.๒ โครงการสร้างความ พร้อมในการรองรับ งานในอนาคต	๒.๒ โครงการจัดการ ข้อร้องเรียนลูกค้า		
	๒.๓ โครงการจัดทำ มาตรฐานการ ให้บริการ		
	๒.๔ โครงการพัฒนาระบบ สารสนเทศในการ สนับสนุนลูกค้า		

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารประกอบวาระ ๕.๒

/ข้อกฎหมาย...

**ข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง**

๑. ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM ตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ
๒. คำสั่งคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๖/๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้งคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

**ข้อเสนอ**

เพื่อโปรดทราบแผนยุทธศาสตร์ด้านด้านลูกค้าและตลาด พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**มติที่ประชุม**

.....  
.....  
.....  
.....

ระเบียบวาระที่ ๖ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

มติที่ประชุม