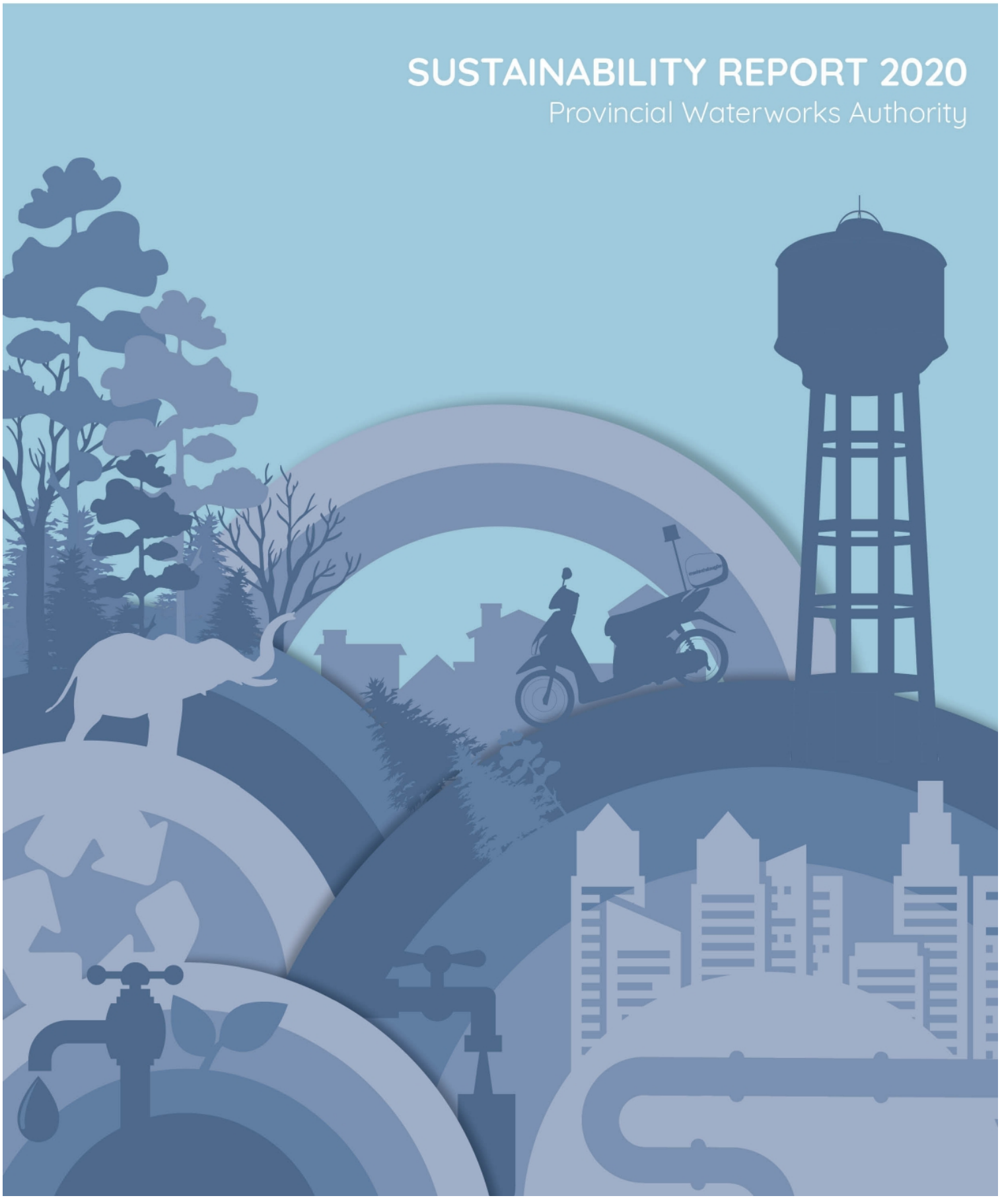
รายงานความยั่งยืน 2563

การประปาส่วนภูมิภาค



สารจากผู้ว่าการ

ตลอดระยะเวลากว่า 41 ปี การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ตระหนักดีว่าบทบาทหน้าที่ของ กปภ. คือ การให้บริการสาธารณูปโภคด้านน้ำประปาให้กับประชาชนในส่วนภูมิภาคครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ) ด้วยเหตุนี้ กปภ. จึงมีภารกิจในการเป็นองค์กรที่ให้บริการน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย ควบคู่ไปกับภารกิจในการพัฒนาสังคม ขยายโอกาสให้ประชาชนในส่วนภูมิภาคเข้าถึงน้ำประปา โดย กปภ. ตั้งใจที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนและพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

แม้ว่าปี 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อประชาชน เศรษฐกิจ และสังคมทั่วโลก กปภ. ก็ไม่ย่อท้อต่อความท้าทาย สามารถปรับตัวตอบรับวิกฤตอย่างรวดเร็ว เพื่อให้แน่ใจว่าการให้บริการน้ำประปาของ กปภ. ดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ในปี 2563 กปภ. ได้กำหนดทิศทางและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน ให้สอดคล้องตามบริบทและเป้าหมายตามหลักสากล Sustainable Development Goals (SDGs) โดยยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประกอบกับในปี 2563 กปภ. ได้เล็งเห็นความสำคัญของการรายงานตามมาตรฐานสากล จึงได้ปรับปรุงกระบวนการจัดทำรายงานความยั่งยืนให้เป็นไปตามกรอบการรายงานมาตรฐาน GRI (Global Reporting Initiative) มากยิ่งขึ้น เพื่อแสดงผลงานและความก้าวหน้าของ กปภ. ในเชิงการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



ในนามของ กปภ. ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่ให้ความเชื่อมั่น วางใจ และสนับสนุนการดำเนินงานของ กปภ. เสมอมาตลอดช่วงเวลาที่ท้าทายนี้ ขอขอบคุณพนักงานทุกคนสำหรับความทุ่มเทมุ่งมั่นขับเคลื่อนสร้างผลการดำเนินงานและดูแลสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเป็นอย่างดี รวมทั้งความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของพนักงานทุกคน จะช่วยให้ กปภ. ก้าวไปข้างหน้าอย่างแข็งแกร่ง และเติบโตอย่างยั่งยืน

(นายกฤษฎา ศังขมณี)
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทน
ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค



สารบัญรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563

สารจากผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค 1

เกี่ยวกับการการประปาส่วนภูมิภาค
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร 4
- โครงสร้างบริหาร กปภ. 5-6
- ห่วงโซ่คุณค่าของ กปภ. 6
- ผลิตภัณฑ์และบริการ 7
- ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7-8

เส้นทางสู่การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน 10-12
- ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. 13-14
- โครงสร้างการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน 15-16
- เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 17

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 19
- การกำหนดระดับความสำคัญประเด็นความต้องการและ 20
- รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.
- ผลการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์และ 21-22
- บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ปีงบประมาณ 2563

มิติเศรษฐกิจ
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี 25-30
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ปราศจากการทุจริต 31-35
- การบริหารจัดการความเสี่ยง และควบคุมภายใน 36-40

มิติสังคม
- ยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน 42-54
- การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า 55-62
- การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม 63-66

มิติสิ่งแวดล้อม
- การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม 67-77

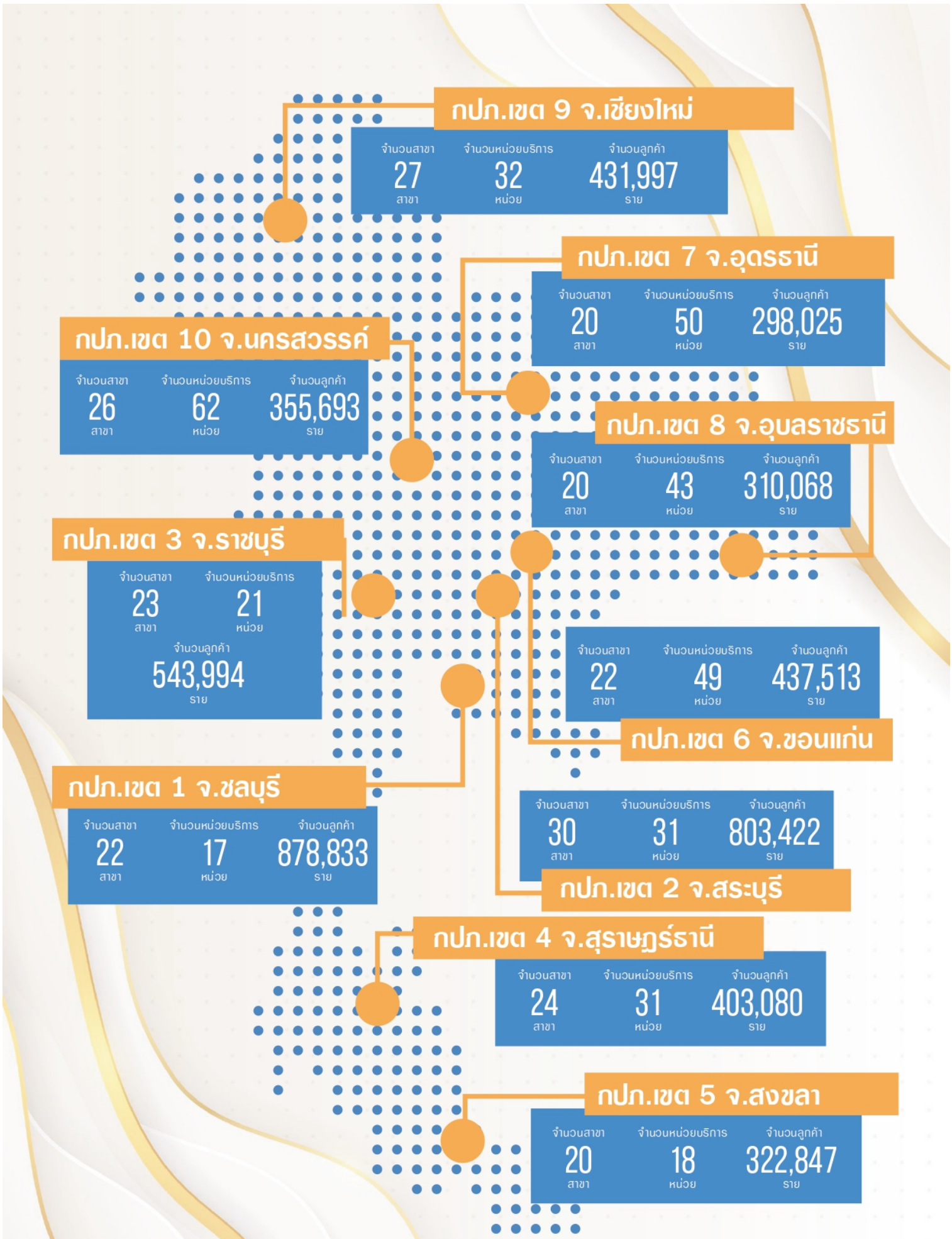
About PWA
Road to Sustainability
Stakeholders
Economics
Social Care
Environment



กว่าจะเป็น กปภ. ในวันนี้

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ภายใต้ พ.ร.บ. การประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2522 ซึ่งมีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2522 รับผิดชอบการให้บริการน้ำประปาให้กับประชาชนในส่วนภูมิภาคครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัด (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ) รวมทั้งพื้นที่ที่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น

ปัจจุบัน กปภ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านบริการ โดยแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค ประกอบด้วย กปภ.เขต 10 เขต รับผิดชอบ กปภ.สาขา ซึ่งมีทั้งสิ้น 234 สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 354 หน่วยบริการ


กปภ.เขต 9 จ.เชียงใหม่
จำนวนสาขา 27 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 32 หน่วย
จำนวนลูกค้า 431,997 ราย
กปภ.เขต 7 จ.อุดรธานี
จำนวนสาขา 20 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 50 หน่วย
จำนวนลูกค้า 298,025 ราย
กปภ.เขต 10 จ.นครสวรรค์
จำนวนสาขา 26 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 62 หน่วย
จำนวนลูกค้า 355,693 ราย
กปภ.เขต 8 จ.อุบลราชธานี
จำนวนสาขา 20 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 43 หน่วย
จำนวนลูกค้า 310,068 ราย
กปภ.เขต 3 จ.ราชบุรี
จำนวนสาขา 23 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 21 หน่วย
จำนวนลูกค้า 543,994 ราย
จำนวนสาขา 22 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 49 หน่วย
จำนวนลูกค้า 437,513 ราย
กปภ.เขต 6 จ.ขอนแก่น
กปภ.เขต 1 จ.ชลบุรี
จำนวนสาขา 22 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 17 หน่วย
จำนวนลูกค้า 878,833 ราย
จำนวนสาขา 30 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 31 หน่วย
จำนวนลูกค้า 803,422 ราย
กปภ.เขต 2 จ.สระบุรี
กปภ.เขต 4 จ.สุราษฎร์ธานี
จำนวนสาขา 24 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 31 หน่วย
จำนวนลูกค้า 403,080 ราย
กปภ.เขต 5 จ.สงขลา
จำนวนสาขา 20 สาขา
จำนวนหน่วยบริการ 18 หน่วย
จำนวนลูกค้า 322,847 ราย

วิสัยทัศน์

ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

Customers are delighted with water quality and excellent services

ค่านิยม

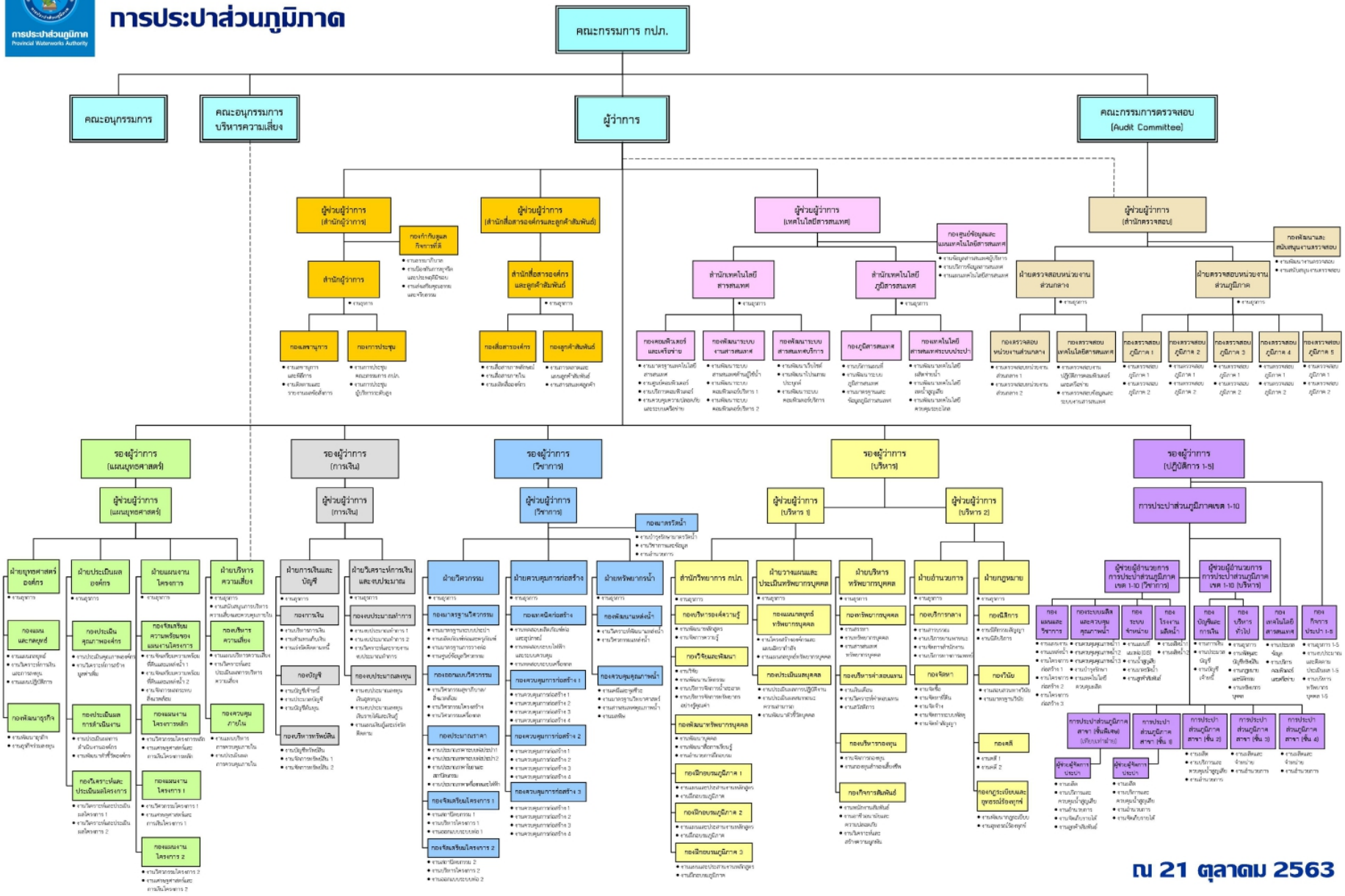
มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน

พันธกิจ

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับ หรือต่อเนื่องกับ ธุรกิจการประปา



ผังโครงสร้างการบริหารงาน
การประปาส่วนภูมิภาค

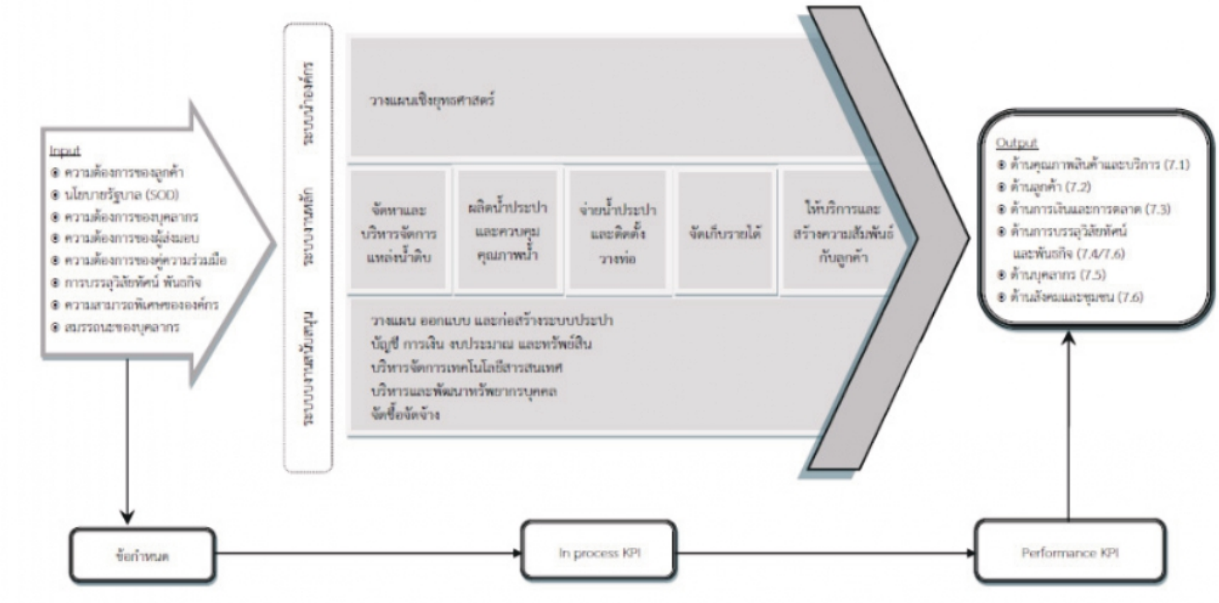


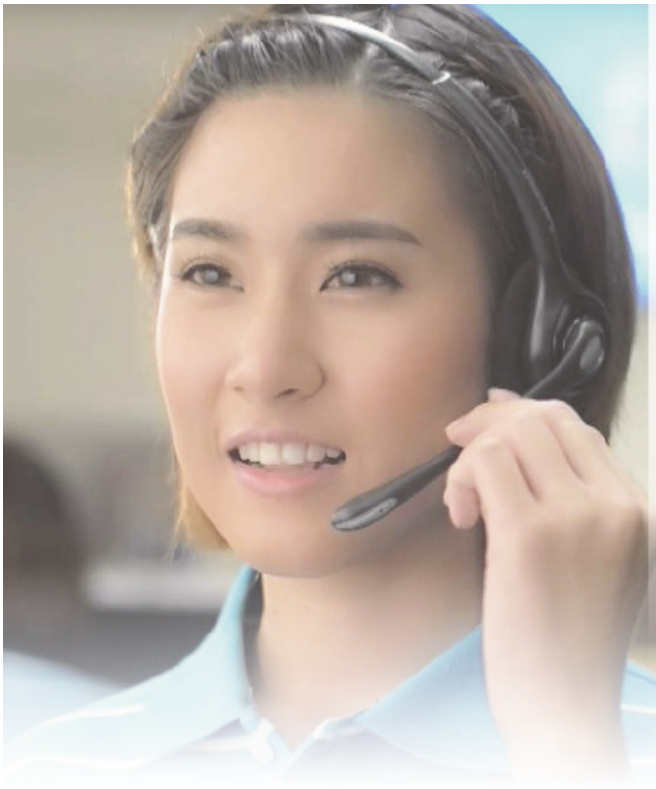
ทั้งนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่างๆ อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการ กปภ.
คณะกรรมการตรวจสอบ
คณะกรรมการอิสระ
คณะอนุกรรมการกฎหมาย และการอุทธรณ์ร้องทุกข์
คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร
คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง กปภ.
คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
คณะอนุกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย
คณะอนุกรรมการบริหารจัดการน้ำ

ห่วงโซ่คุณค่าของ กปภ.

ระบบงานโดยรวมของ กปภ. ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ บุคลากร แนวทางการจัดการ และดำเนินการกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร ปัจจุบัน กปภ. มีระบบงานโดยรวม 3 ระบบ ได้แก่ ระบบการนำองค์กร ระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน ซึ่งแต่ละระบบงานมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยทุกกระบวนการมีเป้าหมายส่งต่อคุณค่าผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเพียงพอและทั่วถึงทุกพื้นที่ให้บริการ ตลอดจนขับเคลื่อนให้ กปภ. เติบโตอย่างยั่งยืน





ผลิตภัณฑ์และบริการ

กปภ. ผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. สามารถแยกชนิดของแหล่งน้ำที่นำมาผลิตได้ 3 ประเภท โดยส่วนใหญ่ผลิตน้ำประปาจากน้ำผิวดิน บางส่วนจากระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรองจากน้ำบาดาล

ในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำ โดยการวางระบบท่อประปา เพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ

นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับลูกค้ารายใหม่ รับออกแบบก่อสร้างระบบประปา ให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน

กปภ. จำแนกลูกค้าปัจจุบันออกเป็น 3 ประเภท โดยยึดหลักเกณฑ์ลูกค้าที่ประกอบกิจการแตกต่างกันและปริมาณการใช้น้ำเพื่อตอบสนองความสมดุลระหว่างการดำรงอยู่ขององค์กรกับสุขภาวะของลูกค้าแต่ละประเภทให้ได้รับการบริการสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง ดังนี้

ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ ที่ใช้น้ำไม่เกิน 50 ลบ.ม. ต่อเดือน มีจำนวนประมาณร้อยละ 81 โดย กปภ. กำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปาเฉลี่ยต่ำกว่าต้นทุน ได้แก่

1.1 ที่อยู่อาศัย

1.2 อื่นๆ – ศาสนสถาน กิจการสาธารณกุศล ธุรกิจและการค้า

ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็กรวมถึงผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ที่ใช้น้ำมากกว่า 50 ลบ.ม. ต่อเดือน มีจำนวนประมาณร้อยละ 15 โดย กปภ. กำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปาเฉลี่ยเท่ากับต้นทุน ได้แก่

2.1 ส่วนราชการ

2.2 สถานพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ

2.3 สถานศึกษาของรัฐ

2.4 ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก

ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ รวมถึงผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 เฉพาะกรณีกลุ่มตลาด ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า สหกรณ์ และกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก สำนักงานธุรกิจ ที่ใช้น้ำมากกว่า 80 ลบ.ม. ต่อเดือน มีจำนวนประมาณร้อยละ 4 โดย กปภ. กำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปาเฉลี่ยสูงกว่าต้นทุน ได้แก่

3.1 สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ

3.2 อุตสาหกรรม

3.3 โรงแรมและสถานเริงรมย์

3.4 ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กปภ. มีกระบวนการกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดเป้าหมายที่จะดำเนินการเพื่อให้มาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยปัจจุบันกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายดังนี้

1. ลูกค้าปัจจุบัน คือ ลูกค้าประเภท 2 และ 3 เนื่องจากสร้างรายได้ให้กับ กปภ. นอกจากนี้ ยังจัดกลุ่มการตลาดเพิ่มเติมออกเป็นตลาดขายปลีกและตลาดขายส่งเพื่อกำหนดกิจกรรมทางการตลาด

2. ลูกค้าใหม่ ที่ยังไม่ใช้บริการน้ำประปาของ กปภ.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนด “ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ปี 2564-2565” ที่กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็นจำนวน 7 กลุ่ม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เสริมสร้างรากฐานในการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน

“จากอดีตสู่ปัจจุบันตลอดระยะเวลา 41 ปี สิ่งที่ กปภ. ให้ความสำคัญมาโดยตลอด คือ ประชาชนในส่วนภูมิภาคเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย โดยมีเป้าหมายให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ กปภ. จึงมุ่งมั่นในการรับผิดชอบและคืนน้ำใจให้กับส่วนรวมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะส่งผลให้ กปภ. เป็นองค์กรที่เป็นแบบอย่างที่ดีและสามารถสร้างประโยชน์สุขแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน”

เส้นทางสู่ การพัฒนา เพื่อความ ยั่งยืน

ROAD TO SUSTAINABILITY

UUเส้นทางสู่การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กปภ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสากล (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กรอบแนวคิด การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2563 กปภ. กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Assessment) โดยนำกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์กรสหประชาชาติมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์การให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาลด้วยจริยธรรมตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG)



สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย

Good Health and Well-Being



สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคน และมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Clean Water and Sanitation



ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ

Reduce Inequalities



สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการบริโภคและผลิตที่ยั่งยืน

Responsible Consumption and Production



อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเล และทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

Life Below Water



ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ

Life on Land



เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนการเงิน

Partnerships for the goals



ซึ่งจากเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักสหประชาชาติที่ทั้ง 17 ด้าน กปภ. คัดเลือกเป้าหมาย 7 ด้าน ที่เชื่อมโยงต่อการดำเนินกิจการ โดยคำนึงถึงการเติบโตของ กปภ. ที่ยั่งยืนควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) ซึ่งสามารถสรุปคำจำกัดความในการดำเนินงานแต่ละด้านในบริบทของ กปภ. ได้ดังนี้



1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
เป้าหมายที่ 17

การดำเนินงานของ กปภ. มิได้คำนึงเพียงแค่การเติบโตของผลกำไร แต่ยังกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อเสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานของ กปภ.

2. ด้านสังคม
เป้าหมายที่ 6 และเป้าหมายที่ 12

กปภ. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการน้ำประปาเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึงการอุปโภคบริโภคน้ำประปาอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน และสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยที่ดีสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พร้อมทั้งมุ่งมั่นพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรและสร้างผู้นำที่ดีที่มีจิตสำนึกด้านการพัฒนาเพื่อให้องค์กรเกิดการเติบโตที่ยั่งยืน

2. ด้านเศรษฐกิจ
เป้าหมายที่ 10

กปภ. มุ่งเน้นการบริการน้ำประปาเพื่อรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้สอดคล้องเป้าหมายการสร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย และลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ

2. ด้านสิ่งแวดล้อม
เป้าหมายที่ 14 และเป้าหมายที่ 15

กปภ. มีการมุ่งเน้นการเสริมสร้างการอนุรักษ์ผ่านกิจกรรม CSR ในการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนทรัพยากรทะเลและปกป้องระบบนิเวศทางชายฝั่ง และปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ

ปัจจัย
การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2563 กปภ. ได้กำหนดกรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านแหล่งน้ำ ด้านความสามารถบุคลากร ด้านเงินลงทุน ด้านกระบวนการผลิตและจ่ายน้ำ ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยความยั่งยืนทั้ง 6 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้ กปภ. บรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO)

ด้านแหล่งน้ำ

ด้วยน้ำดิบเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นต้นทางไปสู่การนำน้ำไปผลิตเป็นน้ำประปาที่ใสสะอาดตามกระบวนการที่ได้มาตรฐานของ กปภ. ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของ กปภ. มีความสอดคล้องกันในทุกมิติอย่างสมดุลและยั่งยืน กปภ. จึงมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอในระยะยาวและรองรับเมื่อเกิดสถานการณ์ภัยแล้ง ตลอดจนมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและบริหารจัดการสถานการณ์น้ำ น้ำต้นทุนและคุณภาพแหล่งน้ำดิบอย่างต่อเนื่อง

ด้านความสามารถบุคลากร

โดยมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรในทุกกระบวนการทำงานสำคัญที่สร้างความยั่งยืน โดยนำผลการดำเนินงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีและแผนระยะยาว เพื่อเตรียมบุคลากรให้สอดรับกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรและให้พร้อมต่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ด้านเงินลงทุน

โดยมุ่งเน้นการจัดหาแหล่งเงินทุนให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนงานโครงการสำคัญต่างๆ ของ กปภ. โดยมีการดำเนินงานด้านการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเงินทุนเพียงพอในการดำเนินงาน โดยเร่งรัดโครงการก่อสร้างให้ดำเนินการเป็นไปตามแผน และกำกับดูแลการดำเนินงานของ กปภ.สาขาเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้น้ำ ปริมาณน้ำจำหน่าย และอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ด้านกระบวนการผลิตและจ่ายน้ำ

โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำประปาให้สะอาด ปลอดภัย ของ กปภ. โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การจัดหาแหล่งน้ำดิบ การผลิตน้ำ การสูบจ่ายน้ำจนถึงบ้านผู้ใช้น้ำ ตลอดจนกำกับดูแลการบริหารจัดการลดอัตราน้ำสูญเสียของ กปภ.สาขาอย่างใกล้ชิด

ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

กปภ. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ด้วยการบูรณาการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในกระบวนการทำงาน (CSR in Process) ควบคู่กับการดำเนินงาน CSR เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (CSR after Process) ใน 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และด้านการใส่ใจผู้บริโภค

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากแนวคิดของรัฐบาลในการผลักดันวิสัยทัศน์ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปพร้อมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรม กปภ. จึงได้วางโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถสนับสนุนองค์กรให้ก้าวเป็น PWA 4.0 รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลภายใต้แนวคิด Always-on ที่มุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าผู้ใช้น้ำเป็นสำคัญ

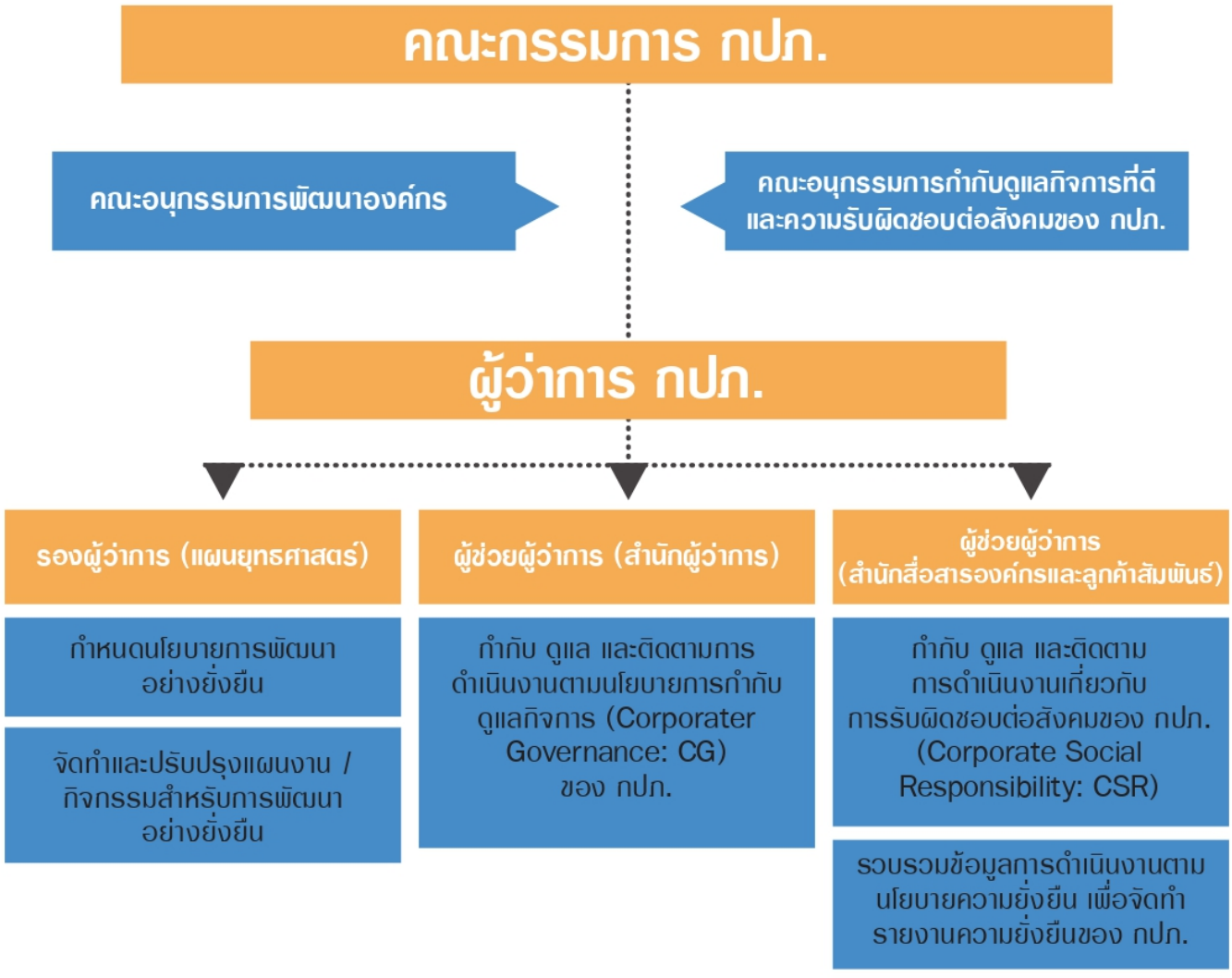
นอกจากนี้ ได้มีการสำรวจปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ตามกระบวนการมาตรฐานในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนำผลสำรวจที่มีผลการลงคะแนนจากผู้บริหารระดับสูง 5 ลำดับแรกมาประกอบการกำหนดยุทธศาสตร์ของ กปภ. โดยมีปัจจัยความยั่งยืนจากคณะผู้บริหารในการประชุม ครส. เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563 โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

ปัจจัย	ปัจจัยความยั่งยืน	ประเภท	คะแนน	อันดับ
1	การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ Leadership Visionary	G	4.6429	1
17	คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และบริการ Standard and Quality of products & services	S	4.6429	1
2	การกำกับดูแลกิจการที่ดี Good corporate governance such as policy & practices	G	4.5714	3
11	การบริหารจัดการวิกฤตและความเสี่ยง Risk and Crisis Management	G	4.5714	3
13	การบริหารและพัฒนาบุคลากร Human Resource Management and Development	S	4.4286	5

"ทั้งนี้ ในปี 2563 กปภ. ได้นำปัจจัยความยั่งยืนที่สำคัญ มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำยุทธศาสตร์องค์กรปี 2566 - 2570 และได้กำหนดการพัฒนาความยั่งยืนเป็นส่วนสำคัญในแผนยุทธศาสตร์ที่จะต้องดำเนินการสู่ภาคปฏิบัติอีกด้วย"

โครงสร้างการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

โดยมุ่งเน้นการจัดหาแหล่งเงินทุนให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนงานโครงการสำคัญต่างๆ ของ กปภ. โดยมีการดำเนินงานด้านการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเงินทุนเพียงพอในการดำเนินงาน โดยเร่งรัดโครงการก่อสร้างให้ดำเนินการเป็นไปตามแผน และกำกับดูแลการดำเนินงานของ กปภ.สาขาเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้น้ำ ปริมาณน้ำจำหน่าย และอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย



นโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

กปภ. ได้มีการกำหนดนโยบาย/แผนงานที่บูรณาการแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์กรสหประชาชาติที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลในการดำเนินงานทางด้านสังคม (Society) เศรษฐกิจ (Economics) และสิ่งแวดล้อม (Environment) รวมทั้งประเด็นในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) นำมาเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ กปภ. เพื่อกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ควบคู่ไปกับการยกระดับองค์กรให้มีสมรรถนะในการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น ดังนี้

การกำกับดูแลกิจการที่ดี
Corporate Governance

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.
- นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ กปภ.
- นโยบาย Governance, Risk Management and Compliance (GRC) ของ กปภ.
- นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของ กปภ.
- นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นของ กปภ.
- นโยบายต่อต้านการรับสินบน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

กปภ. ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ตามแนวทางปฏิบัติ 5 ประการ คือ เป็นระบบ ต่อเนื่อง เชื่อมโยง มีส่วนร่วม และสร้างเครือข่าย ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2558 กปภ. ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อเผยแพร่และสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนและผลการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมขององค์กร และการกำกับดูแลมาโดยตลอด โดยนำกรอบมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนของ Global Reporting Initiatives (GRI) มาเป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูล

การจัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563 เป็นการจัดทำรายงานที่แสดงถึงข้อมูลการดำเนินงานที่ครอบคลุมระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 โดยอ้างอิงตามกรอบการรายงาน GRI Sustainability Reporting Standards ซึ่งได้มีการปรับปรุงจัดหมวดหมู่และพัฒนาการจัดทำเนื้อหารายงานให้ออกมาในรูปแบบรายงานความยั่งยืนเพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจการประปาสู่ความยั่งยืนครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และด้านการกำกับดูแลที่ดี

นอกจากนี้ รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563 ที่ใช้หลักเกณฑ์ในการจัดทำรายงานตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiative (GRI Standard) มีองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 GRI 102: General Disclosures โดยจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ส่วนที่ 2 GRI 103: Management Approach ซึ่งจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลแนวทางบริหารจัดการประเด็นสาระสำคัญของการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 GRI 200: Economic เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของ กปภ.

ส่วนที่ 4 GRI 300: Environmental เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ส่วนที่ 5 GRI 400: Social เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านสังคมของ กปภ.

ด้วยความมุ่งมั่นในการให้บริการน้ำประปาบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน กปภ. จึงมีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตลอดจนการสนับสนุนให้พนักงาน ลูกค้า ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กปภ. จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการรายงานฉบับนี้จะเกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง และช่วยปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อคนในสังคม อันจะเป็นรากฐานในการช่วยพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

การมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

STAKEHOLDERS

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องในองค์รวม กปภ. จึงพยายามมุ่งเน้นการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยการนำปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่างๆ เช่น นโยบายภาครัฐ ความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต มากำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบายและแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของ กปภ.

การกำหนดและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปี 2563 กปภ. มีการกำหนดและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 7 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. รัฐบาล หมายถึง กระทรวงต้นสังกัด ผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานกำหนดนโยบายและกำกับดูแล

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้น้ำ

3. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้ หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่างโดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลาร่วมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่ายและผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน เช่น บริษัทในเครือ บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทรับเหมาดำเนินการ หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

4. คู่ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กรที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวที่มีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันโดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้อาจมีหรือไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการก็ได้ เช่น หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานกิจการประปาต่างประเทศ สถาบันการศึกษา

5. คู่แข่ง หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจ ประเภทเดียวกันอาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.

6. พนักงาน หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานของ กปภ.ทุกระดับและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ

7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม หมายถึง ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. เช่น ผู้นำชุมชน /กลุ่มชนชั้นนำของชุมชนนักการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น









การกำหนดระดับความสำคัญ ประเด็นความต้องการและรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์
รัฐบาล	สูง	1. ด้านการกำกับกิจการที่ดี 2. ด้านการบริหารจัดการน้ำดิบ 3. ด้านกระบวนการผลิตและจัดจำหน่ายน้ำประปา 4. ด้านการบริหารโครงการก่อสร้างและเบิกจ่ายงบประมาณ 5. ด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบ ป้องกันทุจริต โปร่งใส 6. ด้านการบริหารความเสี่ยง 7. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม 8. ด้านการสร้างรายได้ 9. ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน 10. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	– การจัดตั้งคณะกรรมการร่วมกัน – การประชุมหารือร่วมกับหน่วยงาน – จัดทำโครงการตอบสนองตามนโยบาย
ลูกค้า	สูง	1. ด้านคุณภาพน้ำประปาและการบริการ	– จัดทำโครงการตอบสนอง – ลงพื้นที่พบปะ – จัดกิจกรรมร่วมกัน – รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ
คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้	สูง	1. ด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบ ป้องกันทุจริต โปร่งใส 2. ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและตรวจรับงานที่มีประสิทธิภาพ 3. ด้านการบูรณาการการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	– การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น – การปรึกษาหารือร่วมกันแก้ประเด็นปัญหา – ประชุมสัมมนา
คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้	สูง	1. ด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบ ป้องกันทุจริต โปร่งใส 2. ด้านการบูรณาการการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	– การจัดตั้งคณะกรรมการ/ทำความร่วมมือร่วมกัน – การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น – การปรึกษาหารือร่วมกันแก้ประเด็นปัญหา – ประชุมสัมมนา
คู่แข่ง	น้อยมาก	1. ด้านเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม	– การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ – ลงพื้นที่พบปะ – จัดกิจกรรมร่วมกัน
พนักงาน	ปานกลาง	1.ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	– การสัมภาษณ์ – การประชุมสัมมนา – จัดกิจกรรมร่วมกัน – รับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ
พนักงาน	ปานกลาง	1.ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	–การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ –ลงพื้นที่พบปะ –จัดกิจกรรมร่วมกัน –ให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน

ผลการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ปีงบประมาณ 2563

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม	หน่วยงานรับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มรัฐบาล	จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี	สายงาน ผชส.	ดำเนินการแล้วเสร็จ
	โครงการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ	สายงาน รผผ. สายงาน รปก.1–5	
	โครงการจัดการน้ำสะอาด		
	โครงการพัฒนาระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	สายงาน รผบ.	
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า	โครงการประปาทันใจ	สายงาน ผชล. สายงาน รปก.1–5	ดำเนินการแล้วเสร็จ
	โครงการสำนักงานประปาทันสมัย (GECC)		
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้	โครงการสัมมนา/เสวนา คู่ค้าและผู้ส่งมอบประจำปี	สายงาน รผว. สายงาน รผบ.	ยกเลิกโครงการเนื่องจากสถานการณ์โควิด – 19
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคู่ความร่วมมือ	โครงการขยายความร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก	สายงาน รปก. 1–5	ดำเนินการแล้วเสร็จ
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคู่แข่ง	น้ำประปา กปภ.–อปท. เพื่อปวงชน	สายงาน ผชล. สายงาน รปก.1–5	ยกเลิกโครงการ
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงาน	โครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ.	สายงาน รผบ.	ดำเนินการแล้วเสร็จ
สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน	สายงาน รปก. 1–5 สายงาน รผว. สายงาน ผชล.	ดำเนินการแล้วเสร็จ
	โครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพล อดุลยเดช มหาราชบรมนาถบพิตร (Father's Land)	ทุกสายงาน	
	โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	สายงาน รปก.5	

"เพราะบทบาทการให้บริการน้ำประปาของ กปภ. หัวใจสำคัญ คือ ประชาชนไทยมีน้ำประปาสะอาดใช้อย่างเพียงพอและทั่วถึง การทำงานของ กปภ. จึงมุ่งเน้นบูรณาการความร่วมมือและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล โดยกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง คณะกรรมการ กปภ. ไปจนถึงพนักงาน ลูกค้า ประชาชน ตลอดจนชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ประเทศชาติ และหน่วยงานอื่นๆ โดยมีเป้าหมายผลลัพธ์สุดท้าย คือ ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจสูงสุด"



Sustainability
ECONOMICS

มิติ
เศรษฐกิจ
ECONOMICS





ลูกค้า
4.79
ล้านราย

ลูกค้าเพิ่มขึ้น
231,136
ราย

ปริมาณการผลิตจ่าย
1,988
ล้านลูกบาศก์เมตร

ปริมาณจำหน่ายน้ำรวม
1,345
ล้านลูกบาศก์เมตร

อัตราน้ำสูญเสีย
30.54%

รายได้จากการดำเนินงาน
27,389
ล้านบาท

กำไร (ขาดทุน) สุทธิ
1,395
ล้านบาท

ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
100%

EBIDA
งบการเงินที่ผ่านการรับรองจาก สตง.
7,907
ล้านบาท



การกำกับดูแลกิจการที่ดี
Corporate Governance

กปภ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการประปาตามแนวทางของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาบนพื้นฐานของความรับผิดชอบอย่างมีจรรยาบรรณ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและครอบคลุม

โครงสร้าง
การกำกับดูแลกิจการของ กปภ.

ระดับคณะกรรมการ

คณะกรรมการ กปภ. ทำงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจัง ผ่านการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการ กปภ. รวม 10 คณะ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแลและกลั่นกรองแผนงานที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสม

ระดับองค์กร

กปภ. ดำเนินการขับเคลื่อนการกำกับดูแลกิจการที่ดีระดับองค์กรในรูปแบบของคณะกรรมการและคณะทำงาน โดยเชื่อมโยงกระบวนการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเข้ากับการพัฒนาระบบคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันและการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส มีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. คณะกรรมการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาระบบคุณธรรมของ กปภ. (ผู้ว่าการ เป็นประธาน) มีอำนาจหน้าที่

1) พิจารณากรอบทิศทาง นโยบาย รวมถึงแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การส่งเสริมและพัฒนาระบบคุณธรรม การป้องกันปราบปรามทุจริตคอร์รัปชัน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ กปภ.ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม (CG&CSR) ของ กปภ.

2) เผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรรับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การส่งเสริมและพัฒนาระบบคุณธรรม การป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ กปภ.

2. คณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ. (ศปท. กปภ.) (รองผู้ว่าการ (บริหาร) เป็นประธาน) มีอำนาจหน้าที่

ด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริต เป็นศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ กปภ. ในชื่อย่อว่า ศปท.กปภ. เพื่อเป็นช่องทางในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน กปภ. ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กปภ. ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม เผยแพร่ปลูกฝัง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กปภ. รวมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณธรรมตามค่านิยมองค์กร เพื่อนำไปสู่การสร้างสังคมคุณธรรม

3. คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสารของ กปภ. (รองผู้ว่าการ (บริหาร) เป็นประธาน) มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับการดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการเมื่อมีการขอเข้าตรวจดูรวมทั้งการพิจารณาวินิจฉัยเมื่อมีการร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. คณะทำงานองค์กรโปร่งใส (ผู้ว่าการเป็นประธาน) มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแผนและกิจกรรมด้านองค์กรโปร่งใสเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาระบบคุณธรรมของ กปภ. ด้านการปราบปรามทุจริตคอร์รัปชัน

ทั้งนี้ คณะกรรมการ กปภ. จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นสากล โดยคณะกรรมการ กปภ. รวมถึงคณะผู้บริหารและผู้จัดการ กปภ. สาขาทั่วประเทศได้แสดงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำพา กปภ. สู่ความยั่งยืน

ในปี 2563 กปภ. ได้ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้สอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของ สคร. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 และเกณฑ์ประเมิน SE-AM โดยเพิ่มเติมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล การส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมตามบริบทของ กปภ. การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กร การป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง และการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

นอกจากนี้ คณะกรรมการ กปภ. ยังให้ความเห็นชอบนโยบาย แนวทางปฏิบัติ คู่มือสำคัญ รวมถึงแผนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีระยะยาวและแผนประจำปี ประกอบด้วย คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือคณะกรรมการ นโยบาย GRC นโยบาย Compliance พร้อมทั้งมอบหมายให้กองกฎระเบียบและอุทธรณ์ร้องทุกข์ฝ่ายกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่เป็น Compliance Unit ขององค์กร นโยบายป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน นโยบายป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง นโยบายแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และนโยบายและคู่มือปฏิบัติงานการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน



นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ปี 2563

คณะกรรมการ กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญของกลไกการดำเนินงานภายใต้หลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้มีการพิจารณาทบทวนการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับหลักการสากล ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้วางหลักสำคัญสำหรับการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นมาตรฐานสากลเพื่อให้รัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

หลักการ	นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ACCOUNTABILITY **ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ** RESPONSIBILITY	1. “ดำเนินภารกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐและประชาชนเป็นสำคัญ” 2. “มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยสำนึกรับผิดชอบให้ได้ผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”
การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและเท่าเทียมกัน EQUITABLE TREATMENT	3. “ปฏิบัติต่อลูกค้าประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มอย่างรวดเร็วและเท่าเทียม”
ความโปร่งใส TRANSPARENCY	4. “ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่โปร่งใส รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้”
การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว VALUE CREATION	5. “ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและพนักงาน สนับสนุนการทำงานเชิงรุก ความคิดสร้างสรรค์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการ การปรับกระบวนการทำงานให้สามารถสนองตอบต่อการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จนนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน”
การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกิจการ COMPLIANCE **คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ** ETHICS **การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน** ANTI-CORRUPTION	6. “พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและประกอบกิจการของ กปภ. ที่ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ หลักคุณธรรมและหลักนิติธรรม ซึ่งหมายรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ”
การส่งเสริมการมีส่วนร่วม PARTICIPATION	7. “สนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เกิดการสร้างเครือข่าย และการทำงานเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วน ตลอดจนเปิดโอกาสให้สาธารณชนมีส่วนในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน ที่มีต่อการดำเนินกิจการขององค์กร แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง”

หลักการ	นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ความรับผิดชอบต่อสังคม PARTICIPATION **ความยั่งยืน** SUSTAINABILITY	8. “มุ่งพัฒนากระบวนการทำงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนภูมิภาค และการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน”
การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน RISK MANAGEMENT & INTERNAL CONTROL	9. “สนับสนุนให้มีแนวทางและมาตรการในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในที่มีคุณภาพเหมาะสมเพียงพอ และมีความเชื่อมโยงกับทิศทางในการพัฒนาองค์กร”
การสื่อสารและการสร้างความตระหนักรู้ CORPORATE COMMUNICATIONS	10. “ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ การสร้างบรรยากาศและจิตสำนึกเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร”

การจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ กปภ.

ค่าตอบแทนรายเดือน **โบนัสประจำปี** **ค่าเบี้ยประชุม**

กปภ. ในฐานะรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนให้กับคณะกรรมการ กปภ. ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ โดยค่าตอบแทนของคณะกรรมการ กปภ. จะจ่ายในช่วงที่กรรมการยังดำรงตำแหน่ง กรณีหลังเกษียณอายุ/พ้นจากตำแหน่งไปแล้ว ไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนให้ กรรมการจะได้รับค่าตอบแทนรายเดือนโดยเฉลี่ย 10,000 บาทต่อเดือน จ่ายตามสัดส่วนระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ซึ่งประธานกรรมการ กปภ. จะได้รับค่าตอบแทนในอัตรา 2 เท่าของค่าตอบแทนรายเดือนกรรมการ หรือเฉลี่ยประมาณ 20,000 บาทต่อเดือน

ส่วนการจ่ายเบี้ยประชุมจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนรายเดือนและเบี้ยประชุมกรรมการรัฐวิสาหกิจและกรรมการอื่นในคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานอื่น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2562 โดยจ่ายเบี้ยประชุมสูงสุดไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน และจ่ายเบี้ยประชุมให้ประธานในที่ประชุมในอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 25 ของเบี้ยประชุมกรรมการ

1) กรณีการประชุมคณะกรรมการ กปภ. จ่ายเบี้ยประชุมกรรมการ กปภ. เป็นรายครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ในกรณีมีเหตุสมควร อาจพิจารณาจ่ายเบี้ยประชุมได้เกินกว่า 1 ครั้งต่อเดือน แต่ต้องไม่เกิน 15 ครั้งต่อปี

2) กรณีการประชุมคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานอื่นที่แต่งตั้งโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ระเบียบซึ่งเป็นหลักเกณฑ์กลาง มติคณะรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ จ่ายเบี้ยประชุมให้กับกรรมการ กปภ. ที่เข้าร่วมประชุมในอัตรา 0.5 เท่าของเบี้ยประชุมกรรมการ กปภ. รวมแล้วไม่เกิน 2 คณะ คณะละไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน

กปภ. มีการจ่ายโบนัสให้กับคณะกรรมการ กปภ. เมื่อ กปภ. นำเงินกำไรสุทธิที่จัดสรรเป็นรายได้แผ่นดินส่งกระทรวงการคลังเรียบร้อย ซึ่งการจัดสรรโบนัสจะเป็นไปตามผลการประเมินและวงเงินตามหลักเกณฑ์ในมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ซึ่งเห็นชอบเรื่อง การปรับปรุงระบบแรงจูงใจในส่วนของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามผลการประชุมคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ ครั้งที่ 4/2556 เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2556 และตามข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายโบนัสสำหรับกรรมการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ ของ กปภ. พ.ศ. 2558

ที่ได้อ่านคู่มือผ่านเว็บไซต์ภายในลงนามรับทราบคู่มือฯ ด้วย โดย กปภ. ได้จัดทำแบบประเมินในหัวข้อ (1) การรับรู้และความเข้าใจในเนื้อหาประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. พ.ศ. 2563 (2) การประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ (3) กระบวนการที่ร่วมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ (4) ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการประเมินจากผู้เข้าร่วมตอบแบบประเมิน จำนวน 8,444 คน คิดเป็นร้อยละ 93.86 ของพนักงานทั้งหมดอยู่ในระดับมากขึ้นไป หรือค่าเฉลี่ย 4 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



"

การปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นหน้าที่ของ “คน กปภ.” ทุกคน เริ่มตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร จนถึงพนักงานที่จะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นที่ตั้ง เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ กปภ. มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และในท้ายที่สุดก็จะทำให้ กปภ. มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

"

การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ปราศจากการทุจริต



กปภ. ได้ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารปี 2557 โดยกำหนดให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กปภ. ต้องยึดถือปฏิบัติตลอดมา รวมทั้งให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ พร้อมสร้างความตระหนักรู้ถึงการคอร์รัปชัน

จรรยาบรรณ



ในปี 2563 กปภ. ได้ทบทวนมาตรฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยตระหนักถึงคุณธรรมเป้าหมาย “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” เป็นรากฐานสำคัญในการถือปฏิบัติ โดยนำหลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ.มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 มาเป็นหลักสำคัญในการกำหนดมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติตนตั้งแต่ระดับกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ กปภ.ได้แจ้งเวียนให้คณะกรรมการอนุกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กปภ. รับทราบ และยึดถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ ดังกล่าว รวมถึงจัดทำแผนการดำเนินงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อ Infographic ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของ กปภ. อาทิ Facebook, Line กลุ่มผู้บริหารและพนักงาน, บอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น

พร้อมกันนี้ ได้จัดทำคู่มือประมวลฯ ที่แสดงตัวอย่างพฤติกรรมที่พึงกระทำและไม่พึงกระทำของกรรมการอนุกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กปภ. เพื่อใช้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติ โดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงาน กปภ.

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเภทรัฐวิสาหกิจ

การประปาส่วนภูมิภาค

มีระดับผลการประเมิน A (ผ่าน) 89.89 คะแนน

สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส สำนักงาน ป.ป.ช.

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2563 เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยในการตรวจประเมินประมวลผลคะแนนของรัฐวิสาหกิจ ประเมินจากผลการเปิดเผยข้อมูลขององค์กรและสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อาทิ ผู้รับบริการ ผู้รับจ้าง หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการประเมินผลจะดำเนินการภายใต้กรอบการประเมิน 10 ด้าน ได้แก่ (1) การเปิดเผยข้อมูล (2) การป้องกันการทุจริต (3) การปฏิบัติหน้าที่ (4) การใช้อำนาจ (5) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (6) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (7) การใช้งบประมาณ (8) คุณภาพการดำเนินงาน (9) การใช้ทรัพย์สินของราชการ และ (10) การปรับปรุงการทำงาน ในปี 2563 กปภ. ได้รับผลการประเมิน ในภาพรวมอยู่ที่ 89.89 คะแนน อยู่ในลำดับที่ 25 จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ ได้รับการประเมินทั้งสิ้น 53 หน่วยงาน โดยหลักเกณฑ์การประเมินของ ITA โดยแบ่งการประเมินเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. การเปิดเผยข้อมูล (OIT) ของ กปภ. ผ่านเว็บไซต์หลัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลและการป้องกันการทุจริต 2. แบบสำรวจข้อมูลจากบุคลากรภายใน (IIT) ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และการแก้ไขปัญหาการทุจริต 3. แบบสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของ กปภ. (EIT) ประกอบด้วยตัวชี้วัด ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน คะแนน 89.89 ที่ กปภ. ได้รับจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี 2563 โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานที่โปร่งใส ประชาชนผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงาน และหน่วยงานมีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2563 กปภ. จัดโครงการให้ความรู้ "โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานประเมิน ITA ประจำปี 2563" ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ที่เกี่ยวข้องทั้งในสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 120 คน ซึ่งเป็นการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และเป็นการระดมความคิดในการปรับปรุงมาตรการและกลไกการดำเนินงานของ กปภ. และเพื่อร่วมกันในการพัฒนาและยกระดับการบริหารองค์กรให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมความโปร่งใส ความเป็นธรรม ในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้ ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคารประปาวิวัฒน์ กปภ.สำนักงานใหญ่



มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก



กปภ. ดำเนินโครงการ “ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ.เขต” โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2562 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ กปภ.เขต 1-10 มีความรู้ ความเข้าใจ แนวคิดการประเมิน รวมไปถึงแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช. รวมถึง ส่งเสริมการสร้างกระบวนการในการดำเนินงาน ภายในหน่วยงานให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

โดยในปี 2563 ประเด็นคำถามในแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) ยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของ กปภ.เขต 1-10 มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูล และ/หรือ ทราบผลการดำเนินงานของ กปภ.เขต ได้ครบถ้วนทุกมิติ อันเป็นการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และสอดคล้องกับ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งการยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ กปภ.เขต เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ในอีกมิติหนึ่งด้วย พร้อมทั้งนำผลการประเมินไปปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ กปภ.เขต ให้เกิดความโปร่งใสอย่างมีคุณธรรม ลดช่องว่างที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมไปถึงการสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป รวมทั้ง บรรลุวัตถุประสงค์ตามค่านิยมองค์กร “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน”

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กปภ.



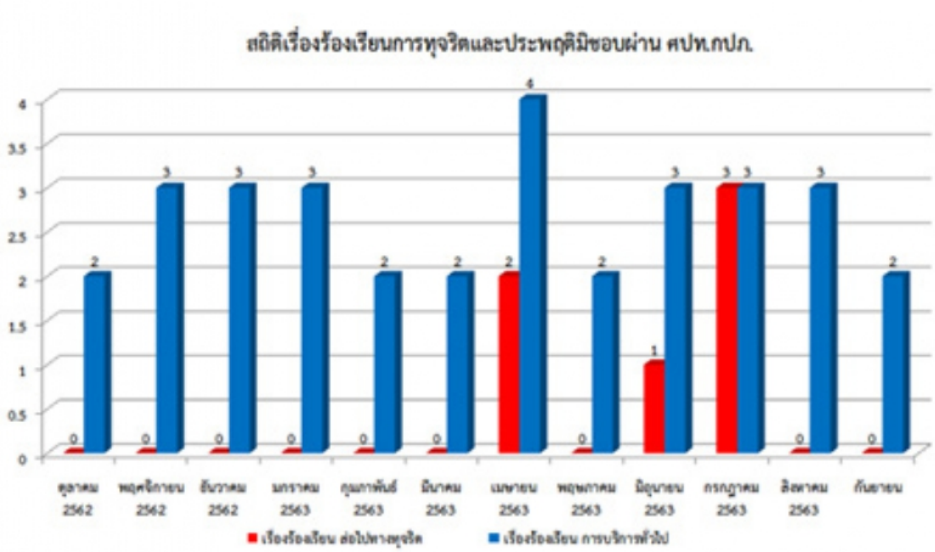
กปภ. ได้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ประกอบกับ กปภ. ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยตกลงให้ความร่วมมือสนับสนุน ร่วมกันขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดมาตรการแนวทางดำเนินการ รวมทั้งกำกับติดตามผล เพื่อลดและขจัดปัญหาการทุจริตให้บรรลุตามเป้าหมาย ในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ. เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตเกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นไปตามเจตจำนงของรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ. โดยกำหนดให้มีศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ. (ศปท.กปภ.) โดยผู้ว่าการได้แต่งตั้งให้ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) เป็นหัวหน้า ศปท.กปภ. และแต่งตั้งผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นเลขานุการ ศปท.กปภ.

ศปท.กปภ. เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กปภ. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ศปท.กปภ. รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอหัวหน้า ศปท.กปภ. เพื่อเสนอต่อผู้ว่าการ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีการอ้างพยานหลักฐานเพียงพอที่จะตรวจสอบต่อไปได้ มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งและสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่จะดำเนินการได้ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ร้องเรียนแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข หรือส่งข้อมูลเพิ่มเติม ถ้าเห็นว่าข้อมูลการร้องเรียนไม่สมบูรณ์ครบถ้วนเนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมในข้อร้องเรียน ให้บันทึกไว้ และเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้า ศปท.กปภ. เพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ศปท.กปภ. ยึดแนวทางปฏิบัติตามมาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้เบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือด่วนที่สุด ที่ นร 0105/ว4843 ลงวันที่ 1 กันยายน 2557 ขอความร่วมมือผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ถูกกล่าวโทษ ใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง หรือบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือให้ข้อมูล รวมทั้งยึดถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ในมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 อย่างเคร่งครัด

กปภ. มีการติดตามและรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศปท.กปภ. ทั้งเรื่องทุจริตและการฝ่าฝืนข้อกำหนดตามประมวลจริยธรรมฯ และรายงานผลต่อคณะกรรมการฯ เป็นรายไตรมาส และรายงานผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. และกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม โดยได้ดำเนินการตรวจสอบการรับเรื่องร้องเรียนของ ศปท.กปภ. ในช่วงปี 2563 ที่ผ่านมา มีสถิติการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้



"ด้วยเจตนารมณ์ในการขับเคลื่อน กปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในองค์กร กปภ. จึงขอให้คำมั่นสัญญาว่าจะขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการบริหารจัดการองค์กรตลอดไป"

การบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน



กปภ. ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการประปาภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (Stakeholders) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ตลอดจนกลไกในการส่งเสริม และตรวจสอบดูแลธรรมาภิบาลในทุกกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน โดย กปภ. มีกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่เป็นระบบ

กปภ. มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องตามแนวปฏิบัติที่ดีของ COSO 2017 และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการองค์กร (Enablers) ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลังกำหนด โดยมีการกำหนดนโยบาย Governance, Risk Management and Compliance (GRC) ที่บูรณาการ ในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Enhancement) ให้แก่องค์กร และรายงานผลการดำเนินงานทั้งกรณีปกติและเมื่อเกิดเหตุการณ์พิเศษ เช่น สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กปภ. และคณะกรรมการ กปภ. เป็นรายไตรมาส รวมถึงมีการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง (Culture) และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ ระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System : EWS) ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System) ระบบประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment : CSA) ระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ปี 2563 เกิดสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กปภ. มีการทบทวนเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงและแผนตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉิน (ERP) โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทุกเดือน ซึ่ง กปภ. ได้นำนโยบาย มติ ความเห็น ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการไปดำเนินการเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนี้



การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบเพื่อลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง

มาตรการเตรียมความพร้อมด้านแหล่งน้ำดิบโดยติดตามสถานการณ์น้ำอย่างใกล้ชิด ให้กปภ.ทุกสาขาบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพเพียงพอตลอดฤดูแล้ง มีการสำรวจแหล่งน้ำดิบใกล้เคียง จัดเตรียมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์สำหรับเร่งสูบน้ำเข้าสระเก็บน้ำดิบ ปรับปรุงบ่อบาดาลเดิมและเครื่องสูบน้ำ เพื่อให้ใช้งานได้ทันท่วงที ตลอดจนประสานงานกับกรมชลประทาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการผลิตและจ่ายน้ำบริหารจัดการปริมาณน้ำดิบที่คงอยู่ให้สามารถผลิตน้ำประปาให้เพียงพอสำหรับ กปภ. สาขาที่ขาดแคลนน้ำประสานกับท้องถิ่น และให้สาขาที่ใกล้เคียงเพิ่มกำลังผลิต และนำรถบรรทุกน้ำไปแจกจ่ายน้ำช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน

การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างต่อเนื่อง

โดยการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง (Mitigation plan) และกิจกรรมการควบคุม (Existing Control) ให้เป็นไปตามแผนงาน และมุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำที่ใช้ (DMA) แบ่งพื้นที่ย่อยตามจำนวนผู้ใช้น้ำและสภาพภูมิประเทศของแต่ละพื้นที่ มาเป็นระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย DMAMA (District Metering Area Management Application) ที่สามารถติดตามข้อมูลจาก DMA แบบ Online สามารถทราบข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา โดยนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ประวัติความยาวแนวท่อ ชนิดท่อ วางท่อเมื่อไหร่ การแตกรั่วของท่อในพื้นที่ใดบ้าง มาวิเคราะห์การจ่ายน้ำช่วงเวลากลางคืน (Minimum Night Flow) มี Dashboard แสดงข้อมูลการจ่ายน้ำแบบ Real Time และนำเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) ช่วยวิเคราะห์ท่อแตกรั่วเพื่อการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารความเชื่อมั่นในมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการของ กปภ. สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยในภาพรวมทั้งด้านเศรษฐกิจและการใช้ชีวิตของประชาชน ที่ต้องปรับตัวและระมัดระวังจากการป้องกันตนเองจากเชื้อไวรัส (COVID-19) ในส่วนของ กปภ. ดำเนินการด้านการผลิตและให้บริการน้ำประปาทุกขั้นตอนภายใต้โครงการ Water Safety Plan

: WSP แนวทางการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก : WHO และโครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water is Life) ระหว่าง กปภ. ร่วมกับกรมอนามัยควบคุมมาตรฐานการผลิตน้ำประปาตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. ซึ่งในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีมาตรการด้านคุณภาพน้ำโดยควบคุมปริมาณการจ่ายคลอรีน (Concentration) และระยะเวลาในการสัมผัส (Contact Time) ให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมของแต่ละสถานีผลิตน้ำได้กำหนดค่าเกณฑ์ควบคุมอยู่ในช่วง 0.6-2.5 มิลลิกรัมต่อลิตร ปริมาณคลอรีน ณ ปลายเส้นท่อในระบบจ่ายน้ำประปาต้องไม่น้อยกว่า 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร คำนึงถึงประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อโรคเป็นสำคัญตามคำแนะนำของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขจึงมั่นใจได้ว่า “น้ำประปาของกปภ.มีคุณภาพ ปลอดภัย ไร้เชื้อ COVID-19” ส่วนด้านการให้บริการควบคุมการรักษาความสะอาดทั้งสำนักงานใหญ่ กปภ.เขต และกปภ.สาขา ณ จุดให้บริการของสำนักงาน กปภ. ทุกแห่ง โดยเฉพาะบริเวณที่ให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานสุขอนามัยและการป้องกันเชื้อ COVID-19 ของกระทรวงสาธารณสุข





การบริหารรายได้และค่าใช้จ่ายในช่วงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีมาตรการให้ กปภ. บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและเป็นการลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับประชาชน ได้แก่ มาตรการลดค่าน้ำประปาในอัตราร้อยละ 20 ให้กับผู้ใช้น้ำทุกราย (ลด 3% สำหรับหน่วยงานของรัฐ) ระยะเวลา 3 เดือน มาตรการขยายระยะเวลาการชำระค่าน้ำประปาสำหรับผู้ใช้น้ำประเภทโรงแรม กิจการที่ให้เช่าพักอาศัย สามารถผ่อนชำระได้ไม่เกิน 6 เดือนระยะเวลา 2 เดือนมาตรการคืนเงินประกันการใช้น้ำให้กับผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัย มาตรการฟรีค่าธรรมเนียมเมื่อชำระค่าน้ำผ่านตัวแทนระยะเวลา 3 เดือน และมาตรการขยายเวลาชำระค่าน้ำจาก 10 วันเป็น 20 วัน ระยะเวลา 3 เดือน ทั้งห้ามาตรการส่งผลต่อผลการดำเนินงานในปีนี้ลดลงบ้าง แต่ กปภ. ก็สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนได้

ถึงแม้ กปภ. ดำเนินการตามนโยบาย กลยุทธ์ขององค์กร และกระบวนการในการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและสร้างความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักเป็นวัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน แต่ด้วยปัจจัยเสี่ยงและอุปสรรคทั้งภายในและภายนอกกระทบต่อแผนจัดการบริหารความเสี่ยง ทำให้ปี 2563 ผลบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับบริหารจัดการน้ำสูญเสียไม่สำเร็จตามแผนงานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มขึ้น แต่ กปภ. มุ่งมั่นเพื่อให้บริการน้ำประปาที่ใสสะอาด เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยเข้าถึงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประเทศได้

การควบคุมภายใน

กปภ. ตระหนักและให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล รวมถึงการกำกับติดตามการบริหารความเสี่ยงและการพัฒนาระบบการควบคุมภายในของ กปภ. อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดนโยบายที่บูรณาการเรื่องกำกับกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Governance, Risk Management and Compliance: GRC) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้การทำงานที่โปร่งใส และการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่ดีตามมาตรฐานสากล The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: COSO 2013 และเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 สร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม โดยในปี 2563 กปภ. ดำเนินงานการควบคุมภายในที่สำคัญ ดังนี้

ทบทวน ปรับปรุงคำสั่งและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ คณะทำงาน และหน่วยงาน ที่มีหน้าที่จัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ กปภ. ดำเนินการสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งพัฒนาระบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน สร้างบรรยากาศของการควบคุมให้ครอบคลุมภารกิจอย่างเพียงพอและมีประสิทธิผล

ปรับปรุงคู่มือการควบคุมภายในและคู่มือปฏิบัติงานในกระบวนการทำงานที่สำคัญ กำหนดและสื่อสารจุดที่ต้องควบคุมหรือขั้นตอนที่สำคัญ (Control Point/Critical Step) เพื่อสร้างความตระหนักและระมัดระวังให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงาน

ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการจัดการระบบสารสนเทศ และติดตามข้อร้องเรียน (SMART 1662) รวมถึงนำระบบบริหารข้อมูลงบประมาณและโครงการ (BMS) มาใช้ เพื่อจัดการข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลการเบิกจ่าย และแสดงรายงานอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล

เผยแพร่ความรู้และสื่อสารสร้างความตระหนัก เรื่องการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (KM) รวมทั้งอบรมให้ความรู้ความเข้าใจถึงคู่มือ

ปรับปรุงกระบวนการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อติดตามแจ้งเตือนหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย/ตัวชี้วัดที่ได้รับถ่ายทอดให้จัดทำแผนปรับปรุงการควบคุมภายในเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยพัฒนาระบบ Internal Control Warning เชื่อมโยงกับระบบ CSA (Control Self-Assessment)

การดำเนินงานในปี 2563 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในได้ประเมินผลการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 รวมทั้งผู้ตรวจสอบภายในของ กปภ. สอบทานการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน ประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิผลของมาตรการควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารกำหนด โดยมีความเห็นตรงกันกับฝ่ายบริหารว่าการควบคุมภายในของ กปภ. มีความเพียงพอ และได้ปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังฯ กำหนด



"การบริหารจัดการความเสี่ยง และการควบคุมภายใน" เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี หาก กปภ. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี พร้อมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดีควบคู่ไปด้วยนั้น จะนำไปสู่การมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีเกิดขึ้นกับ กปภ. ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และจะสามารถนำพา กปภ. ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth) ได้ในท้ายที่สุด"



มิติสังคม
SOCIAL CARE

Sustainability
SOCIAL CARE

พนักงาน

ส่งเสริมพัฒนาทักษะพนักงาน

หน่วยงานที่ผ่านการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม ร้อยละ
100

คะแนนความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน
4.35 คะแนน

ผู้ผ่านเกณฑ์ประเมินตามสมรรถนะความสามารถหลัก ร้อยละ
98.77

ลูกค้า

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า
4.185 คะแนน

กปภ.สาขาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน
158 สาขา

ชุมชน

พัฒนาแหล่งน้ำและคุณภาพชีวิตชุมชน
31 ชุมชน

มีผู้ได้รับประโยชน์
7,740 ครัวเรือน

กปภ.

การดูแลคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

การดูแลคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร ให้พนักงานมีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และมีความผูกพันภักดีกับองค์กร ถือเป็นเรื่องที่ท้าทายอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้ กปภ. สร้างความเข้มแข็งในการเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์

กปภ. ได้วางแนวทางการดูแลและพัฒนาบุคลากรตามแนวทางบทบัญญัติของกฎหมายแรงงาน พ.ร.บ. กปภ. พ.ศ.2522 และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกำหนดอยู่บนพื้นฐานของการเคารพหลักสิทธิมนุษยชน โดยมีสายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร) เป็นผู้รับผิดชอบการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมายและแผนงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ กปภ.



การส่งเสริมอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การส่งเสริมอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานของ กปภ. เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ลูกจ้าง โดยกองกิจการสัมพันธ์ (กกส.) เป็นผู้รับผิดชอบกำหนดแผนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กปภ. ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2562-2564) มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานให้คำปรึกษา กำกับดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงาน หน่วยงานส่วนภูมิภาคมีการแต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) ระดับบริหาร จป.ระดับหัวหน้างาน และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดำเนินการจัดทำโครงการ/กิจกรรมให้เป็นไปตามแผนงานด้านความปลอดภัยฯ

นอกจากนี้ กปภ. ยังกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ กปภ. ที่เหมาะสมกับบริบทองค์กรโดยการกำหนดตามลักษณะความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1. มาตรฐาน ความปลอดภัยฯ สำหรับ กปภ.สำนักงานใหญ่ / กปภ.ข.1-10 / กองฝึกอบรมภูมิภาค 1-3 กลุ่มที่ 2. มาตรฐานความปลอดภัยฯ สำหรับ กปภ.สาขา / กองมาตรวัดน้ำ กลุ่มที่ 3. มาตรฐานความปลอดภัยฯ สำหรับห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์

ทั้งนี้ กปภ. จัดกิจกรรมสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัย ได้แก่ 1.จัดอบรมให้ความรู้หลักสูตรเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน 2.จัดทำสื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกความปลอดภัยในการทำงาน เช่น โปสเตอร์ 3. ให้ความรู้วิธีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ ยังได้มีการติดตามแผนงานประจำปี ตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของ กปภ.

ในปี 2563 กปภ. ทบทวนและปรับปรุงแผนความปลอดภัยเพื่อป้องกันและบรรเทาอันตรายจากภัยพิบัติ กปภ. ให้เชื่อมโยงกับแผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมรองรับภัยพิบัติตั้งแต่ระยะเวลาก่อนเกิดภัย ระหว่างเกิดภัยพิบัติ หลังเกิดภัยพิบัติ รวมทั้งการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือคลี่คลายสถานการณ์ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากวาตภัย การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากแผ่นดินไหว และอาคารถล่ม การป้องกันและระงับอัคคีภัย การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากการชุมนุมประท้วง ก่อการจลาจล การข่มขู่ทางโทรศัพท์ การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากแก๊สคลอรีนรั่ว การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากสึนามิ และการควบคุมและเฝ้าระวังโรคระบาด

เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นไปสู่การปฏิบัติตามการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละปี กปภ. ได้กำหนดเป้าหมาย ผลของการดำเนินงานดังภาพ







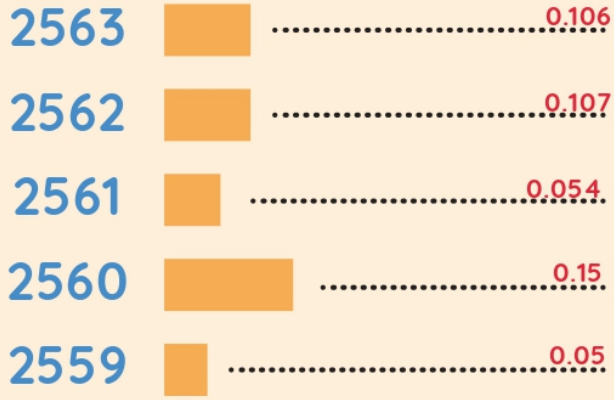




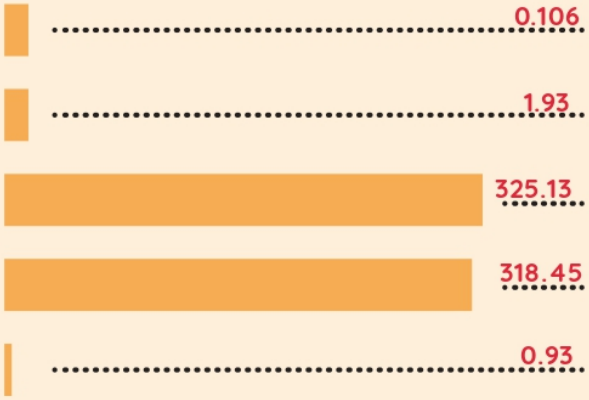
100%

ร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ปี 2560–2563

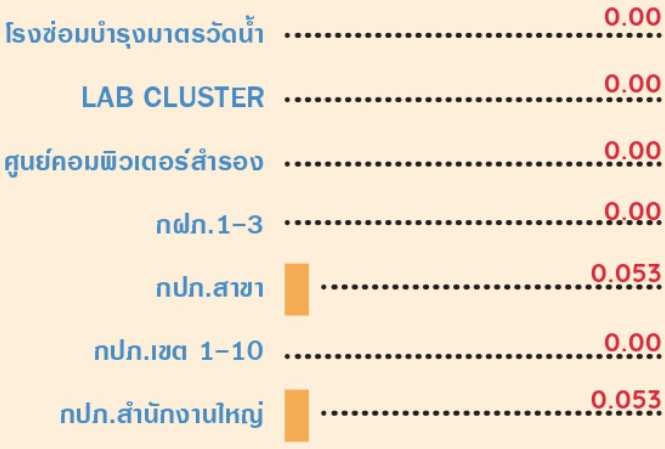
อัตราความถี่ของความบาดเจ็บ (I.F.R.)



อัตราความร้ายแรงของการบาดเจ็บ (I.S.R.)



อัตราความถี่ของความบาดเจ็บ (จำแนกตามพื้นที่)



อัตราความร้ายแรงของการบาดเจ็บ (จำแนกตามพื้นที่)



การเปรียบเทียบอัตราการประสบอันตรายกับปีที่ผ่านมา (Safe – T Score)



การดำเนินงานด้านการดูแลคุณภาพชีวิต และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ด้านสุขอนามัย

การดูแลพนักงานจากโรคติดเชื้อโควิด 19

มาตรการป้องกันในสำนักงาน

- ตั้งจุดตรวจคัดกรองและวัดอุณหภูมิร่างกายทุกคนก่อนเข้าพื้นที่ กรณีอุณหภูมิสูงเกินกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ต้องเข้าสู่กระบวนการคัดกรองและดำเนินการตามมาตรการของกรมควบคุมโรค
- ให้พนักงานหลีกเลี่ยงการเดินทางไปพื้นที่หรือประเทศกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อกรณีเดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยงหากมีอาการป่วยให้พบแพทย์รักษาทันทีและให้หยุดงานเป็นเวลา 14 วัน
- ให้พนักงาน ลูกค้า ผู้รับจ้างและคู่ค้า รวมทั้งลูกค้าและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อสำนักงาน กปภ. สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา

ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

- กปภ. กำหนดมาตรการให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน ตามนโยบายของ ศบค. และกระทรวงมหาดไทย
- ผู้บริหารสูงสุดของทุกสายงานพิจารณาให้พนักงานในสังกัดปฏิบัติงานตามมาตรการ WORK FROM HOME

ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

กปภ. ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ. การวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ.

ในปี 2563 กปภ. จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ. พ.ศ. 2564 - 2568 โดยเชื่อมโยงกับแผนงานที่สำคัญขององค์กร เช่น แผนยุทธศาสตร์ กปภ. แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล แผนแม่บทอัตรากำลัง แผน KM&RDI เป็นต้น เพื่อเตรียมบุคลากรให้สอดรับกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรของผู้ว่าการและให้พร้อมต่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ กปภ. ยังได้วางแผนพัฒนาผู้นำ ทั้งในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยวิเคราะห์จากบทบาทตำแหน่งงาน (RC) สมรรถนะความสามารถเพื่อการบริหาร (Managerial Competency) ของผู้บริหารแต่ละระดับ

การวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถ

กปภ. ดำเนินการวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ 1. Core Competency สมรรถนะความสามารถหลัก 2. Managerial Competency สมรรถนะความสามารถเพื่อการบริหาร 3. Functional Competency สมรรถนะความสามารถของหน่วยงาน และ 4. Position Competency สมรรถนะความสามารถตามตำแหน่งงาน

ในปี 2563 มีการดำเนินงานการวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถ ดังนี้

1. กปภ. ได้ทบทวนสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งกำหนดเป็นสมรรถนะของพนักงานทุกตำแหน่ง

2. วิเคราะห์หา Competency Gap จากผลการประเมินของผู้บังคับบัญชาเทียบกับระดับความคาดหวัง

3. นำผล Competency Gap (ทั้งบวกและลบ) ของพนักงานมาวางแผนพัฒนาบุคคล (IDP) โดยพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีและการประเมินสมรรถนะความสามารถ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาพนักงานรายบุคคล

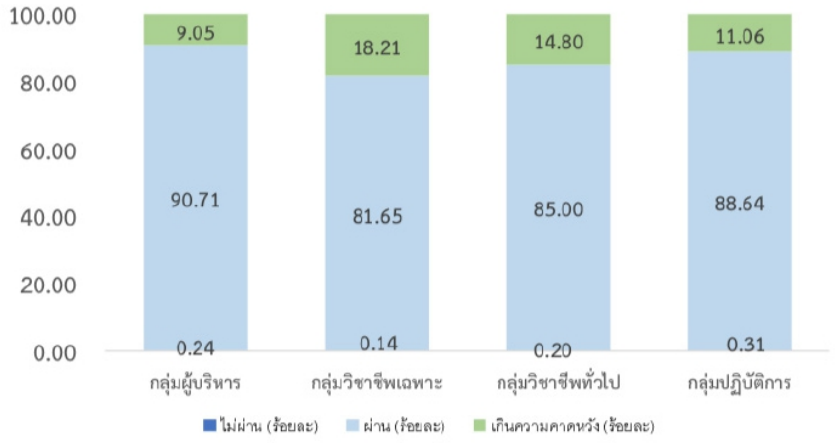
การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรของ กปภ. ใช้รูปแบบการพัฒนาแบบ Non-Training /0JT (70%) Coaching (20%) และ Training (10%) รวมทั้งกำหนดการพัฒนาพนักงานจ้างเหมาบริการ (นิติบุคคล) Outsource โดยให้ปฏิบัติตามคู่มือการจ้างเหมาฯ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับจ้างดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมตามขอบเขตงาน (TOR) ตลอดจนปรับปรุงระบบจัดการองค์ความรู้ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา (PWA MOCC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้ ผลการดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

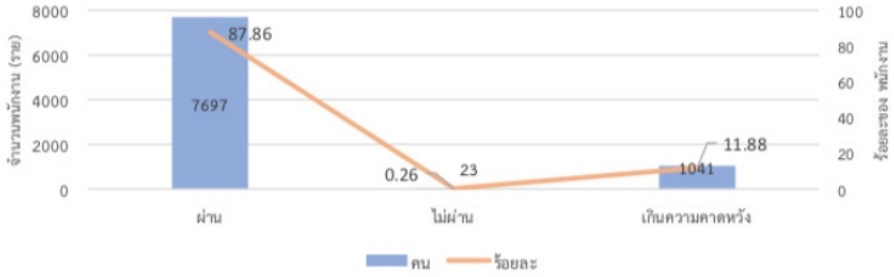
นอกจากนี้ กปภ. ได้จัดทำแผนพัฒนาผู้นำและบุคลากรประจำปี โดยนำข้อมูลความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละปีจากข้อมูลต่าง ๆ ข้างต้น มาวิเคราะห์ความรู้ที่ต้องพัฒนาบุคลากรในแต่ละตำแหน่งให้มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมตรงกับความต้องการของ กปภ. โดยกำหนดให้มีการประชุม เพื่อติดตามและนำผลการประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ทุกไตรมาส เพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ กปภ. ได้จัดทำแผนพัฒนาผู้นำและบุคลากรประจำปี โดยนำข้อมูลความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละปีจากข้อมูลต่าง ๆ ข้างต้น มาวิเคราะห์ความรู้ที่ต้องพัฒนาบุคลากรในแต่ละตำแหน่งให้มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมตรงกับความต้องการของ กปภ. โดยกำหนดให้มีการประชุมเพื่อติดตามและนำผลการประเมินประสิทธิผลการเรียนรู้ตามแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ทุกไตรมาส เพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

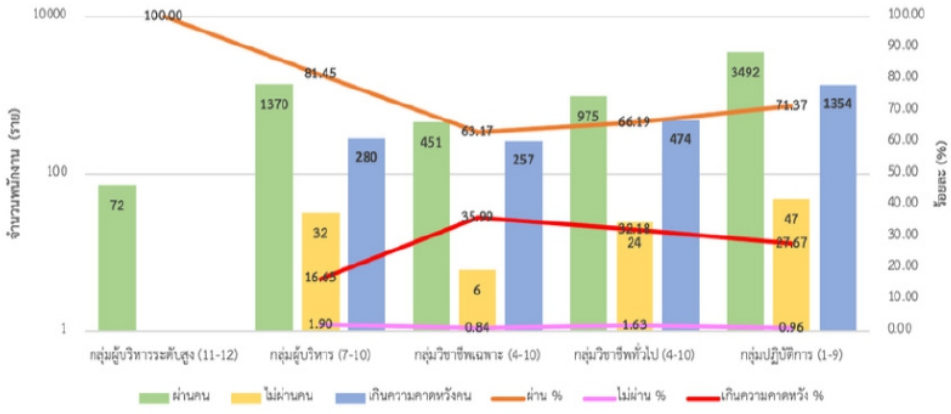
รายงานสรุปผลการประเมิน PC 126 ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ปี 2563 แยกตามกลุ่มพนักงาน



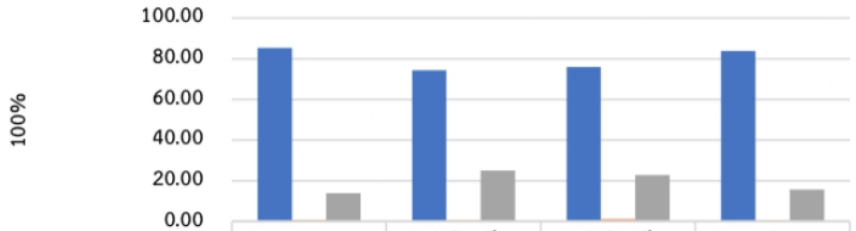
รายงานสรุปผลการประเมิน PC 126 ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ปี 2563 ภาพรวม



ผลการประเมินสมรรถนะความสามารถรวมทุกสมรรถนะ ปี 2563 แบ่งตามกลุ่มตำแหน่ง



PC แบ่งตามกลุ่มตำแหน่ง



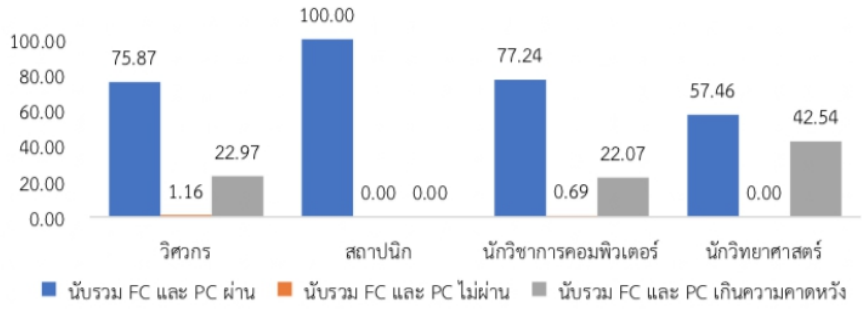
	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ	กลุ่มวิชาชีพทั่วไป	กลุ่มปฏิบัติการ
PC ผ่าน	85.36	74.37	75.97	83.81
PC ไม่ผ่าน	0.77	0.56	1.15	0.43
PC เกินความคาดหวัง	13.87	25.07	22.88	15.76

กลุ่มผู้บริหาร นับรวมทุกสมรรถนะ

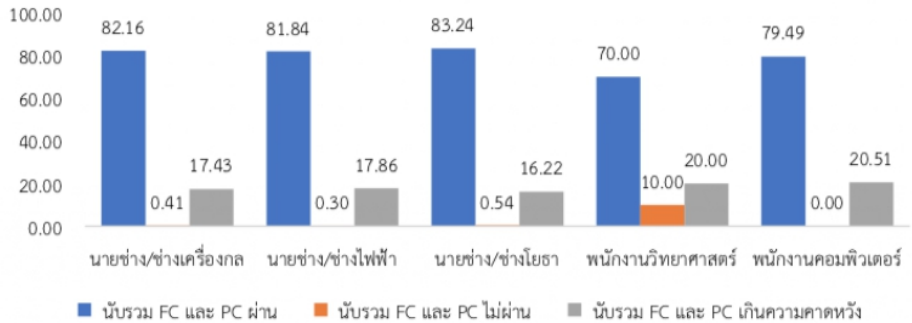


	ผอ.ฝ่าย/ผอ.สำนัก	ผช.ผอ. กปภ.ข. 1-10	ผจก. กปภ. สาขา (ชั้นพิเศษ)	ผอ.กอง	ผจก. กปภ. สาขา (ชั้น1)	ผช.ผจก. สาขา (ชั้นพิเศษ)	ผช.ผจก. กปภ. สาขา (ชั้น1)	ผจก. กปภ. สาขา (ชั้น2)	หัวหน้างาน 8	หัวหน้างาน 7
นับรวมทุกสมรรถนะ ผ่าน	96	100	100	89.68	95.88	100	71.74	96.30	82.46	51.46
นับรวมทุกสมรรถนะ ไม่ผ่าน	0	0	0	0.79	0.59	0	0	1.85	2.53	0.58
นับรวมทุกสมรรถนะ เกินความคาดหวัง	4	0	0	9.52	3.53	0	28.26	1.85	15.01	47.95

นับรวม FC และ PC กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ



นับรวม FC และ PC กลุ่มปฏิบัติการ



ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์พนักงาน

พนักงานทุกระดับเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน กปภ. จึงกำหนดนโนบายและแนวปฏิบัติการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม เป็นธรรม เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและเติบโตควบคู่ไปกับองค์กร และอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจเดียวกันได้ โดยจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งส่งเสริมการดูแลสุขภาพสุขภาวะที่ดี กิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานอีกมากมาย เช่น จัดทำโครงการเบิกจ่ายตรง กรณีผู้ป่วยนอกกับสถานพยาบาลทางราชการ การตรวจสุขภาพประจำปี จัดสถานที่และกิจกรรมออกกำลังกาย ศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน รวมถึงสิทธิประโยชน์การลา เป็นต้น สรุปได้ดังนี้

อัตราค่าจ้างบุคลากร กปภ.

อัตราค่าจ้าง	ทุกเพศ
พนักงาน	อัตราค่าจ้างตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์
	ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบรรจุผู้มีประสบการณ์ หรือมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษหรือได้รับปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ พ.ศ. 2522 และฉบับ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2557 (ทุกพื้นที่)
ลูกจ้างประจำ	อัตราค่าจ้างตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์
	ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง ค่าจ้าง การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นค่าจ้าง การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษและการอุทธรณ์การลงโทษลูกจ้าง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2554 (ทุกพื้นที่)
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	อัตราค่าจ้างตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์
	ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง ค่าจ้าง การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นค่าจ้าง การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษและการอุทธรณ์การลงโทษลูกจ้าง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2554 (ทุกพื้นที่)

ลูกจ้างพื้นที่พิเศษ	อัตราค่าจ้างให้เป็นไปตามที่ผู้ว่าการกำหนด
	ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ้างลูกจ้างพื้นที่พิเศษ พ.ศ. 2552 ข้อ 11 “อัตราค่าจ้างให้เป็นไปตามที่ผู้ว่าการกำหนด ทั้งนี้จะต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างหรืออัตราค่าครองชีพขั้นต่ำตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด โดยให้ยึดเกณฑ์สูงสุดอันเป็นคุณแก่ลูกจ้างพื้นที่พิเศษ” (พื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนภาคใต้)
ค่าแรงขั้นต่ำ ทุกพื้นที่	อัตราเงินเดือน/ค่าจ้างตามคุณวุฒิการศึกษา/ตามคุณวุฒิแต่ละชั้น เมื่อเฉลี่ยแล้วต่ำกว่าอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวันตามกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานที่ใช้บังคับ กับรัฐวิสาหกิจ ให้ใช้อัตราค่าจ้างสูงสุดดังกล่าวมาคำนวณเป็นอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างแทนจนกว่า จะมีการปรับปรุงบัญชีฯ แนบท้ายข้อบังคับ/ระเบียบ

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์

เงินเดือน	เงินค่าอยู่เวรประจำสำนักงาน	ทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ปฏิบัติงานที่ถึงแก่กรรมหรือทุพพลภาพถาวร (ทุนมูลนิธิ)
ค่าล่วงเวลา	เงินค่าเครื่องแบบ	
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	เงินสมนาคุณวิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร และล่าม	ค่าครองชีพแก่อดีตผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงชีพด้วยความยากลำบาก (ทุนมูลนิธิ)
เงินกองทุนสงเคราะห์		
เงินโบนัสประจำปี	เงินสงเคราะห์บุตร	
เงินเพิ่มค่าครองชีพ	เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร	
เงินยังชีพภาคใต้	เงินช่วยเหลือค่าการศึกษาบุตร	ทุนการศึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน (ทุน กปภ.)
เงินตอบแทนพิเศษกรณี	เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	
พนักงานเงินเดือนเต็มขั้น	สวัสดิการค่าน้ำประปา	ทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ปฏิบัติงาน (ทุนสมาคมสโมสร กปภ.)
เงินตอนแทนพิเศษสำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนภาคใต้	เงินทดแทนการประสบอันตรายเนื่องมาจากการทำงาน	เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ กปภ.
	เงินชดเชยและเงินตอบแทนความชอบในการทำงาน	เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย
เงินประกันชีวิตสำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนภาคใต้		การรักษาพยาบาลในสำนักงาน กปภ.
	เงินชดเชยวันลาหยุดพักผ่อนคงเหลือ	ศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน กปภ.
เงินค่าส่งเสริมการปฏิบัติงาน เงินค่าเช่าบ้าน	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานต่างประเทศ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	รถสวัสดิการรับ – ส่ง พนักงาน

ประเภทการลาหยุดงาน

ลาป่วย	ลาอุปสมบท
ลาคลอดบุตร	ลาประกอบพิธีฮัจญ์
ลากิจส่วนตัว	ลาเนื่องจากราชการทหาร
ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร	ลาไปศึกษาเพิ่มเติม ดูงาน
ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร	หรือฝึกอบรม
ลากิจส่วนตัวเพื่อทำหมัน	ลาไปต่างประเทศ
ลาพักผ่อนประจำปี	ลาติดตามคู่สมรส

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. ซึ่งจดทะเบียนแล้ว

การประปาส่วนภูมิภาค จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นสวัสดิการของพนักงานและส่งเสริมการออมรวม ทั้งเป็นหลักประกันแก่พนักงานและครอบครัว เมื่อสมาชิกลาออกจากงานหรือครบเกษียณอายุหรือถึงแก่กรรม ตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2540 โดยมีงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองบริหารกองทุน เป็นผู้ดูแลการดำเนินงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ.

ปัจจุบัน กปภ. จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนฯ ในระดับสูงสุดของกรอบอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนดสำหรับรัฐวิสาหกิจในภาพรวมแล้ว (เงินสมทบในส่วนของ กปภ. ร้อยละ 9-11) และ กปภ. ได้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนฯ ของคณะกรรมการกองทุนฯ และบริษัทจัดการกองทุนฯ ของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายการลงทุนที่หลากหลาย ส่งเสริม ให้ความรู้ทางการเงินและการลงทุนแก่พนักงานเพื่อให้มีหลักทรัพย์ที่มั่นคงไว้ใช้เมื่อยามเกษียณผ่านการประชุม อบรม รวมถึงสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Infoma อีเมล pvdfund@pwa.co.th หรือหมายเลขโทรศัพท์ 0-2551-8916, 0-2551-8935 โทรสาร 0-2551-8970 ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ.” และ Open Chat Line “pvdpwa” ซึ่งให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chat นอกจากนี้ ยังสามารถดูรายละเอียดและเปลี่ยนแปลงข้อมูลการลงทุนได้ ในเว็บไซต์งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. อีกด้วย

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีการอบรมสมาชิกผ่านโครงการ **“กลยุทธ์การออม ผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ”**

ปี 2562 หัวข้อ **“วางแผนเกษียณฉบับมนุษย์เงินเดือน”** เป็นการอบรมสัญจร 10 กปภ.เขต และสำนักงานใหญ่ จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 654 คน เป็นสมาชิกกองทุนฯ ที่มีอายุงานคงเหลือ 10 ปี และเงินกองทุนฯ ไม่ถึงหนึ่งล้านบาท

ปี 2563 หัวข้อ **“กลยุทธ์การออม ผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ”** เนื่องจากสถานการณ์โควิด จึงเป็นการอบรมผ่านระบบ VDO Conference ให้กับบุคลากรในสังกัดงานทรัพยากรบุคคล กปภ.ข. 1-10 ผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 62 คน เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้เกิดความตระหนักและตื่นตัว เริ่มต้นวางแผนทางการเงิน รวมถึงแนะนำรูปแบบการลงทุนให้กับพนักงานในสังกัด

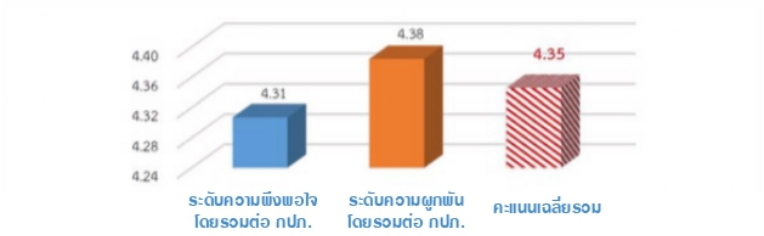
การเสริมสร้างความผูกพันองค์กร

กปภ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ทุกปี โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งมีการสัมภาษณ์เชิงลึกการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจการลาออกของพนักงาน (Exit Interview) โดยนำข้อมูลมาจัดทำแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ปี 2562–2564 ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ กปภ. ปี 2560–2564 และแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล กปภ. ปี 2560–2564 และกำหนดกิจกรรมเสริมมุ่งเน้นในการรักษาบุคลากรใหม่ให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาวและพร้อมทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับ กปภ.

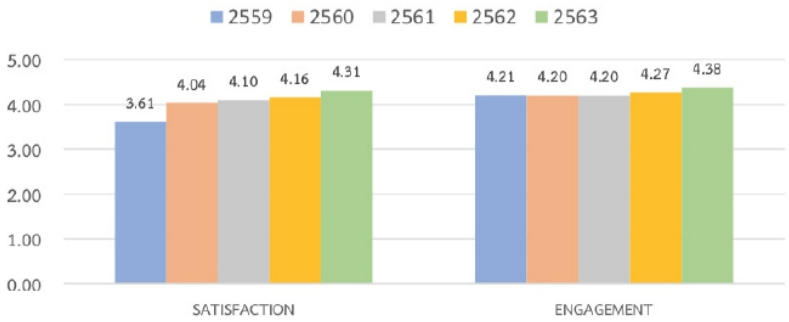


ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

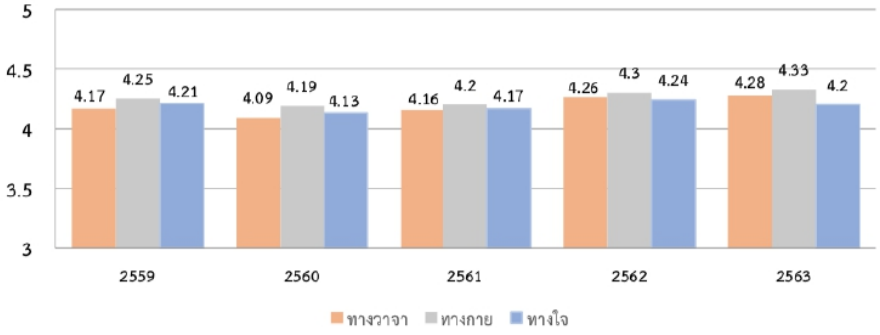
ภาพรวมความพึงพอใจและความผูกพัน		คะแนนเฉลี่ย	S.D.
1	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อ กปภ.	4.31	0.735
2	ระดับความผูกพันโดยรวมต่อ กปภ.	4.38	0.726
	คะแนนเฉลี่ยรวม	**4.35**	**0.731**



ระดับความผูกพันกับความพึงพอใจรวมของบุคลากร (เทียบกับปีที่ผ่านมา)



ระดับความผูกพันโดยรวมของบุคลากร (แยกตามด้าน)



จำนวนพนักงานและลูกจ้าง กปภ.

ปัจจุบัน กปภ. มีพนักงานทั้งหมด 9,002 คน แบ่งเป็น

จำนวนพนักงานโดยรวมตามสัญญาจ้าง (ถาวรและชั่วคราว) จำแนกตามเพศ	ชาย	หญิง
	125 คน	12 คน
จำนวนพนักงานโดยรวมตามสัญญาจ้าง (ถาวรและชั่วคราว) จำแนกตามภูมิภาค	0 คน	37 คน
จำนวนพนักงานทั้งหมดตามประเภทการจ้างงาน (เต็มเวลาและนอกเวลา)	5,660 คน	3,205 คน
ร้อยละของพนักงานทั้งหมดที่มีสัญญาจ้างแรงงาน	1.52%	
จำนวนและอัตราของลูกจ้างรายใหม่ที่ได้รับการว่าจ้างในช่วงระยะเวลารายงานตามกลุ่มอายุเพศและภูมิภาค	เพศ: ชาย 11 คน, หญิง 1 คน	อายุ: ต่ำกว่า 30 ปี 9 คน, 30–50 ปี 3 คน
	ภูมิภาค: ส่วนกลาง 0 คน, ส่วนภูมิภาค 12 คน	
จำนวนและอัตราการหมุนเวียนของพนักงานในช่วงระยะเวลารายงานตามกลุ่มอายุเพศและภูมิภาค	236 คน	111 คน
	213 คน	134 คน
	57 คน	290 คน
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับสิทธิลาเลี้ยงดูตามเพศ	ลาคลอดบุตร 3,129 คน	ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร 3,129 คน
	ลาไปช่วยภรรยาที่คลอดบุตร 3,754 คน	
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ลาเลี้ยงดูบุตรตามเพศ	ชาย: ลาไปช่วยภรรยาที่คลอดบุตร 87 คน	หญิง: ลาคลอดบุตร 131 คน, ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร 87 คน
จำนวนพนักงานที่กลับเข้ามาทำงานในช่วงเวลาที่รายงานหลังจากลาคลอดสิ้นสุดลงตามเพศ และจำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาคลอดสิ้นสุดลงแล้วซึ่งยังคงใช้งานได้ 12 เดือนหลังจากกลับไปทำงานตามเพศ	ชาย: ลาไปช่วยภรรยาที่คลอดบุตร 87 คน	หญิง: ลาคลอดบุตร 131 คน, ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร 2 คน
กลับไปทำงานและอัตราการเก็บรักษาของพนักงานที่ลาเลี้ยงดูตามเพศ	ชาย (ร้อยละ): ลาไปช่วยภรรยาที่คลอดบุตร 100	หญิง (ร้อยละ): ลาคลอดบุตร 100, ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร 100
ร้อยละของบุคคลภายในองค์กรกำกับดูแลในแต่ละประเภทความหลากหลาย	เพศ (ร้อยละ): ชาย 11.83, หญิง 7.72	กลุ่มอายุ (ร้อยละ): ต่ำกว่า 30 ปี 0, 30–50 ปี 10.61, มากกว่า 50 ปี 8.94
ร้อยละของพนักงานต่อพนักงานในแต่ละหมวดหมู่ความหลากหลาย	เพศ (ร้อยละ): ชาย 52.43, หญิง 28.02	กลุ่มอายุ (ร้อยละ): ต่ำกว่า 30 ปี 7.9, 30–50 ปี 59.39, มากกว่า 50 ปี 13.16

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

กว่า 41 ปีมาแล้วที่ กปภ. ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชน มุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านคุณภาพของน้ำประปาและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน ดังวิสัยทัศน์ของ กปภ.

"ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ"

การดำเนินงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กปภ. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ระบบงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม บริบททางสังคม ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อให้ กปภ. เป็นองค์กรที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนอกจากการตระหนักความสำคัญในด้านคุณภาพน้ำประปาและการบริการแล้ว ยังมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการทำงานในกระบวนการต่างๆ ของ กปภ. ตั้งแต่ระบบผลิต จ่ายน้ำ ระบบการให้บริการ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น กปภ. จึงมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าหรือ Customer Relationship Management (CRM) เป็นหลักการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยยึดหลักการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มเติมลูกค้าใหม่ที่เป็นเป้าหมายขององค์กร ทั้งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการเก็บข้อมูลของลูกค้า ด้านความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในการสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อลูกค้าอย่างแท้จริง

กปภ. จึงได้กำหนดกฎบัตรการให้บริการลูกค้าของ กปภ. หรือ PWA Service Charter ซึ่งเปรียบเสมือนคำมั่นสัญญาที่ กปภ. จะมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ประกอบด้วยนโยบายการดำเนินงานตามพันธกิจกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย



กปภ. จึงได้กำหนดกฎบัตรการให้บริการลูกค้าของ กปภ. หรือ PWA Service Charter ซึ่งเปรียบเสมือนคำมั่นสัญญาที่ กปภ. จะมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ประกอบด้วยนโยบายการดำเนินงานตามพันธกิจกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

แนวทาง	กิจกรรมดำเนินการเป็นประจำทุกปี
การบูรณาการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ INTEGRATION	ทุกหน่วยงานนำสารสนเทศลูกค้าไปบูรณาการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์
การติดต่อสื่อสารรับฟังลูกค้า COMMUNUCATION	ทุกหน่วยงานนำสารสนเทศลูกค้าไปบูรณาการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์
การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า ANALYSIS	1. กปภ. ทุกสาขาวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริการที่หน้างานประจำวันและเพื่อใช้จัดทำแผนปรับปรุงบริการ และลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีระดับ กปภ. สาขา 2. กปภ.ทุกเขต วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในภาพรวมของ กปภ.เขต เพื่อใช้จัดทำแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีระดับเขต 3. สสล.วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในภาพรวมของ กปภ. เพื่อปรับปรุงมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ทุกปีและทบทวนยุทธศาสตร์

แนวทาง	กิจกรรมดำเนินการเป็นประจำทุกปี
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า RELATION	กปภ.ทุกสาขาออกพบปะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอพร้อมสอบถามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าแบบแยกประเภทลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การติดต่อสื่อสารรับฟังลูกค้า COMMUNUCATION	ทุกหน่วยงานนำสารสนเทศลูกค้าไปบูรณาการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์
การประเมินผลการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ EVALUATION	กปภ.ทุกสาขา และที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นประจำทุกปีเพื่อนำไปปรับปรุงบริการต่อไป

การรับฟังลูกค้า



กปภ. มีช่องทางรับฟังลูกค้าเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละประเภทอย่างสม่ำเสมอผ่าน 11 ช่องทาง ทั้งช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ โดยตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติการณ์การใช้สื่อครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า ทั้งนี้ กปภ. ได้สื่อสารและถ่ายทอดมาตรฐานการรับฟังลูกค้าผ่านทางคู่มือรับฟังลูกค้า จัดอบรมสัมมนา “บริการเชิงรุกด้วยกลยุทธ์ 4C” เพื่อสื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานรับฟังลูกค้าเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้แก่ กปภ.เขต นำไปถ่ายทอดให้ กปภ.สาขาในสังกัด และกำหนดกลไกให้ผู้บริหารของหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละช่องทางรับฟังลูกค้าติดตามผลการดำเนินงานและกำกับดูแลมาตรฐานการรับฟังลูกค้า

สำหรับการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า กปภ. ซึ่งดำเนินการโดยที่ปรึกษา (Third Party) เพื่อดำเนินการสำรวจทุกปี ครอบคลุมทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการสนับสนุนลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน ตลอดจนทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. โดยดำเนินการครบถ้วนในทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ กปภ.สามารถนำผลสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศและเหนือกว่าคู่เทียบ นอกจากนี้ ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าซึ่ง กปภ. ดำเนินการสำรวจเองนั้น กปภ. 234 สาขา ได้ลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ

และความผูกพันครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที เช่น การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่กปภ.สาขา PWA Contact Center 1662 การจัดการข้อร้องเรียนของมิสเตอร์ประปา การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ คือ Line Website Facebook E-mail สำหรับการประเมินความไม่พึงพอใจ กปภ. พิจารณาจากสารสนเทศข้อร้องเรียนของลูกค้า

การเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าและนำไปสู่ความผูกพันภักดีนั้น กปภ. ได้จัดทำเส้นทางการเดินทางหรือประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Journey Mapping) ตั้งแต่ก่อนจะรู้จักสินค้าหรือบริการของ กปภ. จนได้รู้จัก เกิดความสนใจ ทำการค้นหา และเปรียบเทียบไปจนถึงการตัดสินใจ ซื้อสินค้าหรือใช้บริการของ กปภ. รวมถึงกลับมาซื้อหรือใช้ซ้ำ พร้อมช่วยประชาสัมพันธ์ และบอกต่อ ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้สำหรับฟังเสียงของลูกค้า รวบรวมข้อมูลความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้เราได้ยินเสียงของลูกค้าชัดเจนขึ้น อีกทั้งช่วยให้ กปภ. มองเห็นจุดบอดในประสบการณ์ของบริการที่เรามอบให้แก่ลูกค้า หรือหาบริการใหม่ๆ ที่จะมอบให้ลูกค้า

นอกจากนี้ กปภ. ได้จัดทำพิมพ์เขียวการให้บริการ (Service Blueprint) และพฤติกรรมการให้บริการ (Service Guidelines) (1) การติดต่อธุรกรรมต่าง ๆ ณ กปภ.สาขา (2) การขอติดตั้งประปาผ่านระบบเว็บไซต์ และ (3) การชำระค่าน้ำประปาผ่าน Drive Thru ซึ่งเป็นแผนผังภาพรวมการให้บริการที่ระบุขั้นตอนการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการแต่ละจุดให้บริการ (Touch points) โดย กปภ. ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการลูกค้าเพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน



การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

กปภ. มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้าในการทำธุรกรรมกับ กปภ. มากขึ้น ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน กปภ.สาขา โดยปัจจุบัน กปภ.มีช่องทางชำระค่าบริการที่หลากหลาย และสามารถขอติดตั้งประปาผ่านเว็บไซต์ ภายใต้แนวคิด “PWA Always – on” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กปภ. เปิดให้บริการ PWA Mobile Application 1662 และ PWA Line Official



จากข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2563 มีลูกค้าชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทาง PWA Always – on แล้วร้อยละ 50.46 ซึ่งแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการทำธุรกรรมของลูกค้ายังคงนิยมเดินทางมาที่สำนักงาน กปภ. จึงพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความประทับใจและเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน โดยกำหนดนโยบายให้ทุก กปภ.สาขาสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปัจจุบันมี กปภ.สาขาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน 158 สาขา โดย กปภ.สาขาเชียงใหม่ ได้รับการรับรองในระดับเหรียญทอง และมี กปภ.สาขาได้รับการรับรองในระดับเหรียญเงิน 15 สาขา



การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

กปภ. สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าผ่านโครงการหลักคือ “มุ่งมั่นเพื่อปวงชนเติมใจให้กัน” โดยผู้จัดการ กปภ.สาขานำทีมบริการลงพื้นที่ให้บริการเชิงรุก ดูแลระบบประปาภายในและภายนอกของประชาชนในพื้นที่ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลท่อประปาภายในและภายนอกบ้านของลูกค้า รวมถึงรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ แจกเอกสารประชาสัมพันธ์แนะนำบริการของ กปภ. แนะนำการลงทะเบียน Line Official Account @pwathailand และ PWA Mobile Application 1662 และประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางออนไลน์ของ กปภ.

นอกจากนี้ กปภ.ยังได้สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (Line@PWA Mobile Application Facebook Youtube) อย่างต่อเนื่องอีกด้วย



การจัดการข้อร้องเรียน

กปภ.ขับเคลื่อนผ่านโครงการหลักคือ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662 และโครงการประปาทันใจเพื่อพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทาง PWA Contact Center 1662 ให้เชื่อมโยงกับศูนย์ประปาทันใจ (กปภ. 234 สาขา) รวมถึงพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า (SLA) อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล ทั้งนี้ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความไม่พึงพอใจ แปรเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจ โดยได้จัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของ กปภ. และสื่อสารและถ่ายทอดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนสู่การปฏิบัติงานของ กปภ.เขต และ กปภ.สาขาทั่วทั้งองค์กร รวมถึงคู่มือจัดการข้อร้องเรียน คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา คู่มือ PWA Contact Center 1662 และจัดฝึกอบรมประจำทุกปีเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานตามระบบจัดการข้อร้องเรียนที่เชื่อมโยงกับศูนย์ประปาทันใจ โดยได้กำหนดกลไกการกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนทั้งรายวัน รายเดือน และรายไตรมาส

นอกจากนี้ กปภ. ได้จัดทำการบริหารจัดการปัญหาด้านบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าของ กปภ. (PWA Service Recovery Plan) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าจากการให้บริการของ กปภ. อย่างรวดเร็ว

ในปี 2563 จากสถานการณ์ Covid-19 กปภ. มีมาตรการเยียวยา บรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้า และได้ปรับปรุงระบบการให้บริการลูกค้าและทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการลงทะเบียนคืนเงินประกันการใช้น้ำออนไลน์



รางวัลแห่งความภาคภูมิใจด้านการให้บริการของ กปภ.

รางวัลรัฐบาลดิจิทัลและรางวัลการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล ตามโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ จากงาน "Digital Government Awards 2019"

ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล อาทิ บริการขอติดตั้งประปา บริการชำระค่าน้ำประปา บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ บริการแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินโครงการลดกระดาษเพื่อบริการประชาชน (Smart Service) เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการขอรับบริการจาก กปภ. โดยไม่ต้องใช้สำเนาเอกสารราชการ





รางวัลเลิศรัฐด้านสาขาบริการภาครัฐ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปี 2562

จากผลงาน PWA 1662 : Line Official ยกสำนักงานประปามาไว้ในไลน์ โดยได้รับรางวัลชมเชย ประเภทนวัตกรรมบริการ ปี 2562

รางวัล Best Official Account in Public Sector จาก LINE ประเทศไทย ประจำปี 2563

กปภ. ได้ต่อยอดความสำเร็จพัฒนา PWA Line Official "@pwathailand" ให้บริการออนไลน์ ตรวจสอบและชำระค่าน้ำประปา ขอติดตั้งประปาใหม่ แจ้งชำระเงินค่าติดตั้งมาตร/ค่าประสานมาตร บริการบรรจบมาตรและตรวจสอบมาตร แจ้งท่อแตกท่อรั่วและแจ้งปัญหาการใช้บริการ และได้รับรางวัล Best Official Account in Public Sector จาก LINE ประเทศไทย ประจำปี 2563 ซึ่งมอบให้แบรนด์ที่สร้างผลงานในเชิงการตลาดและเชิงธุรกิจได้อย่างยอดเยี่ยมและโดดเด่นบนแพลตฟอร์ม Line จากการต่อยอดความสำเร็จในการพัฒนา PWA Line Official ปัจจุบันมีสมาชิกประมาณ 700,000 ราย

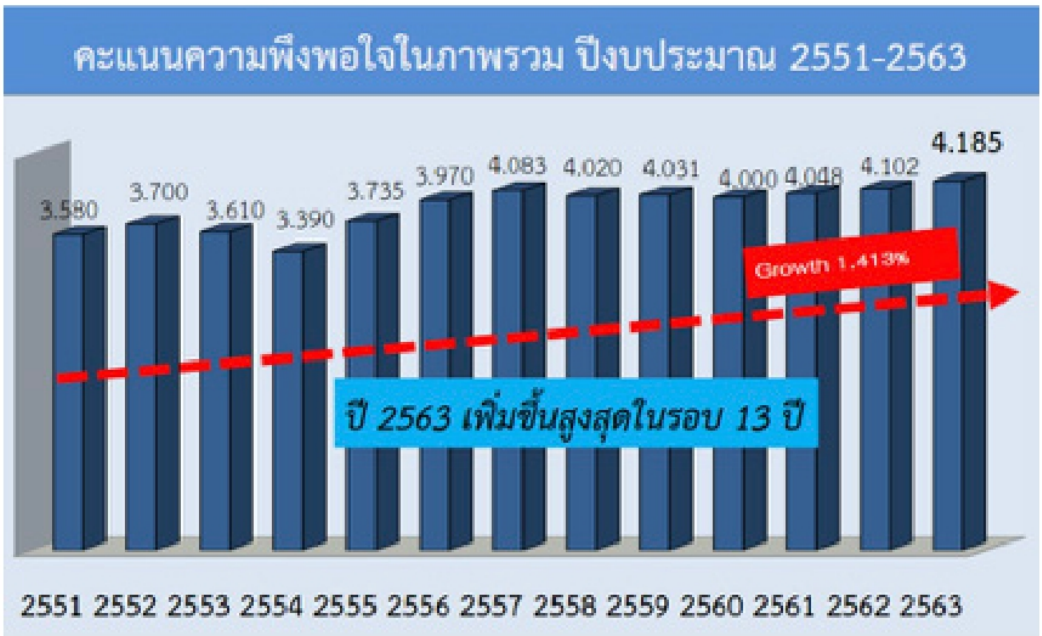


รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2563



รางวัลความร่วมมือเพื่อการพัฒนาดีเด่น ด้านความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ ประเภทเชิดชูเกียรติ จากผลงานการขอใช้น้ำประปาและไฟพร้อมกันในที่เดียว ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่าง กปภ. และ กฟภ. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

จากการดำเนินงานข้างต้นส่งผลให้ กปภ. ได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. สูงขึ้นทุกปี



การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม



กปภ. เล็งเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่จะดำเนินกิจการประปาได้อย่างยั่งยืนนั้น นอกจากจะต้องกำกับดูแลกิจการไม่ให้สร้างผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังจำเป็นต้องผลักดันภาคชุมชนและสังคมให้เข้มแข็งไปพร้อมๆ กัน โดยให้ความสำคัญและเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนของ กปภ. ปี 2563

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

กปภ. ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ จึงดำเนินโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนในพื้นที่จะได้รับอย่างแท้จริงเช่น การปรับปรุงพื้นที่สาธารณะที่ชุมชนใช้ร่วมกัน ปลูกต้นไม้ ปรับปรุงสวนสาธารณะ ปรับปรุงห้องน้ำวัด ฯลฯ กิจกรรมการอนุรักษ์/ฟื้นฟูพื้นที่ภูมิทัศน์รอบแหล่งน้ำ/ที่ดิน กิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งน้ำและการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำแก่ชุมชน เป็นต้น โดยในปี 2563 กปภ. ได้พัฒนาและช่วยเหลือ 31 ชุมชน มีประชาชนได้รับประโยชน์ 7,440 ครัวเรือน 29,760 คน



การรักษาสิ่งแวดล้อม



กปภ. ให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาภาวะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อทุกชีวิต อีกทั้งตระหนักถึงปัญหาด้านทรัพยากรน้ำที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในมิติของการขาดแคลนน้ำสะอาด จึงมุ่งเน้นปลูกจิตสำนึกของพนักงาน กปภ. และชุมชนโดยรอบให้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ผืนป่าต้นน้ำ โดยในปี 2563 กปภ. ดำเนินโครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (Father's Land) จำนวน 200 ไร่ ในพื้นที่ต้นน้ำ ณ อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีกิจกรรมเสริม "กปภ. รวมพลังสร้างฝายต้นน้ำ สานต่อที่พ่อทำ" เพื่อปรับปรุงฟื้นฟูสร้างความชุ่มชื้นและอุดมสมบูรณ์ให้ระบบนิเวศน์ดีขึ้น รวมทั้งช่วยชะลอความเร็วการไหลของน้ำ และเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของสัตว์ป่าและความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ในอุทยานแห่งชาติกุยบุรีแห่งนี้ โดยมีผู้ได้รับประโยชน์ 375 ครัวเรือน

การใส่ใจผู้บริโภค





เพราะไม่ใช่แค่ลูกค้าเท่านั้นที่ กปภ.ใส่ใจ แต่ยังให้ความสำคัญกับประชาชนที่ไม่ใช่ลูกค้าเช่นกัน จึงได้ดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมกลยุทธ์ด้านการใส่ใจผู้บริโภค

โครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care) กปภ. ผลิตและเตรียมน้ำดื่มบรรจุขวดไว้เพื่อสนับสนุนน้ำดื่ม แจกให้ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและประชาชนที่ได้รับความทุกข์ร้อนจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ โดยมีผู้ได้รับประโยชน์ 886,188 คน

โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM)





กปภ. รณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้น้ำใช้น้ำอย่างประหยัดรู้คุณค่า ตามแนวคิด “Save Water, You make it” โดยในปี 2563 กปภ. ดำเนินโครงการ DSM ในพื้นที่ กปภ.เขต 1-10 เขตละ 6 แห่ง รวม 60 แห่ง และดำเนินการติดตามผลการดำเนินโครงการ DSM ย้อนหลัง 2 ปี (2561-2562) จำนวน 60 แห่ง รวมทั้งสิ้น 120 หน่วยงาน

ทั้งนี้ ในปี 2563 มีผู้ได้รับประโยชน์ตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

915,948	7,815	120
คน	ครัวเรือน	หน่วยงาน

นอกเหนือจากการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ดังกล่าว กปภ. ยังเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนทั้งในรั้ว กปภ. รอบรั้ว กปภ. และนอกรั้ว กปภ. ดังนี้

ดูแลในรั้ว กปภ.

ดูแลพนักงาน โดยจัดเป็นรูปแบบกิจกรรม CSR ภายใน กปภ. เช่น มอบทุนการศึกษาแก่บุตรหลานพนักงาน กปภ. มอบทุนช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณ กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. รวมทั้งสนับสนุนงานกีฬารัฐวิสาหกิจและกีฬาภายใน กปภ.



ดูแลรอบรั้ว กปภ.

ดูแลพนักงาน โดยจัดเป็นรูปแบบกิจกรรม CSR ภายใน กปภ. เช่น มอบทุนการศึกษาแก่บุตรหลานพนักงาน กปภ. มอบทุนช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณ กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. รวมทั้งสนับสนุนงานกีฬารัฐวิสาหกิจและกีฬาภายใน กปภ.



ดูแลนอกรั้ว กปภ.

ดูแลประชาชนทั่วไป ผ่านโครงการหรือกิจกรรม CSR เช่น โครงการ กปภ.อาสาดูแลประปาเพื่อปวงชน โครงการปันน้ำใจจ่ายน้ำประปา โครงการบริจาคเงินเพื่อกิจกรรมสาธารณกุศล โครงการลดค่าติดตั้งประปา 15% เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีพระบรมราชาภิเษก โครงการน้ำประปาดื่มได้เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีพระบรมราชาภิเษก โครงการน้ำสะอาดในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) รวมถึงให้การสนับสนุนมูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ในการติดตั้งจุดบริการน้ำดื่มในสวนสาธารณะ



โดยรวมแล้วมีผู้ได้รับประโยชน์รวมทั้งสิ้น

3,417,022	179,586	317	37
คน	ครัวเรือน	หน่วยงาน	โรงเรียน

จากผลการดำเนินงาน CSR ข้างต้น แสดงให้เห็นถึง กปภ. เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เชื่อมโยง มีส่วนร่วม และสร้างเครือข่าย โดยมุ่งเน้นปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรม CSR ที่พนักงานร่วมคิดร่วมทำเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง



Sustainability
ENVIRONMENT

มิติ.
สิ่งแวดล้อม
ENVIRONMENT



น้ำประปาคุณภาพดี

มีกรมอนามัยรับรอง

กปภ.สาขาผ่านมาตรฐาน Water is Life สะสม

225 สาขา

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1)

3,987.92

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (ขอบเขต 2)

516,105.18

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขต 3)

283,483.82

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

การดำเนินกิจการประปาของ กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติตลอดกระบวนการผลิตน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรน้ำ โดยการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อความยั่งยืน การควบคุมคุณภาพน้ำประปา การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมไปถึงการอนุรักษ์พลังงาน

การบริหารจัดการน้ำเพื่อความยั่งยืน

กปภ. มีหน้าที่สำรวจ วางแผน และพัฒนาแหล่งน้ำดิบ ตลอดจนจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อนำมาผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ)

ทั้งนี้ กปภ. มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำโดยใช้แหล่งน้ำหลากหลายประเภท ส่วนใหญ่ใช้จากแหล่งน้ำชลประทาน แหล่งน้ำธรรมชาติ โดยมีปริมาณความต้องการใช้น้ำประมาณปีละ 2,000 ล้านลูกบาศก์เมตร และมีความต้องการน้ำดิบเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อตอบสนองการเติบโตของชุมชน ภาคอุตสาหกรรม ภาคพาณิชยกรรม และภาคการท่องเที่ยว กปภ. จึงต้องพิจารณาวางแผนการจัดหาและบริหารจัดการน้ำดิบเพื่อให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเพียงพอต่อการความต้องการ

ประเภทแหล่งน้ำ	ปริมาณ (ลบ.ม.)	ร้อยละ (%)
ระบบชลประทาน	788	38.10
แหล่งน้ำธรรมชาติ	743	35.92
น้ำประปาที่ซื้อจากเอกชน	417	20.17
น้ำดิบที่ซื้อจากเอกชน	29	1.42
บ่อบาดาล	10	0.49
น้ำประปาที่ผลิตจากระบบ RO	2	0.11
แหล่งน้ำของ อปท. และหน่วยงานราชการอื่นๆ	79	3.79
รวม	2,069	100

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อปริมาณน้ำดิบของ กปภ. ได้แก่ ปริมาณฝน ในปีงบประมาณ 2563 ประเทศไทยมีปริมาณฝนตกน้อยกว่าค่าปกติจากปรากฏการณ์เอลนิโญ่ ทำให้น้ำต้นทุนของ กปภ. มีปริมาณน้อย และประสบปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำจากน้ำทะเลรุกเข้ามาในแม่น้ำมากขึ้น ทำให้มี กปภ.สาขาที่ได้รับผลกระทบด้านคุณภาพน้ำ จำนวน 9 สาขา และมีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนปริมาณน้ำดิบ จำนวน 33 สาขา

จากปัจจัยความไม่แน่นอนของสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน ทำให้ กปภ. พบความเสี่ยงปัญหาด้านคุณภาพน้ำดิบและการขาดแคลนน้ำดิบ ซึ่ง กปภ. มีการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของน้ำดิบ และคุณภาพน้ำ ดังนี้

การแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำดิบ

ระยะสั้น

ส่วนใหญ่ปัญหาคุณภาพน้ำดิบที่ กปภ. ได้รับผลกระทบจะเนื่องมาจากค่าคลอไรด์มีค่าเกินมาตรฐาน ซึ่งบางพื้นที่ได้รับผลกระทบเป็นบางช่วงเวลา กปภ. ได้พิจารณาการแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำดิบตามสภาพปัญหา และปัจจัยแวดล้อม โดยในกรณีที่มีค่าคุณภาพน้ำไม่ได้ตามมาตรฐานจากผลของน้ำทะเลหนุนสูง จะดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยบริหารจัดการเวลาการสูบน้ำดิบ การใช้น้ำจากแหล่งน้ำสำรองแทน การย้ายจุดสูบน้ำ การรับน้ำประปาจากสาขาข้างเคียง และการซื้อน้ำดิบ/น้ำประปา รวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

ระยะยาว

การแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำในระยะยาวของ กปภ. จะเน้นในการหาแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพแหล่งใหม่ หรือการย้ายจุดสูบน้ำไปยังบริเวณที่มีคุณภาพน้ำดี เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาคุณภาพน้ำในระยะยาว รวมถึงการพิจารณาใช้แหล่งน้ำแห่งใหม่ในอนาคตจะมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำ และเลือกใช้น้ำจากแหล่งน้ำที่มีคุณภาพที่เหมาะสม

การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบ

ระยะสั้น

โดยปกติการขาดแคลนน้ำของ กปภ. จะขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูร้อน กปภ. จึงมีการเตรียมความพร้อมโดยการประเมินปริมาณน้ำดิบที่มีอยู่ให้เพียงพอกับปริมาณน้ำที่ต้องการใช้จนเข้าสู่ฤดูฝน หากพบว่ามีการขาดแคลนน้ำดิบ กปภ.จะมีแนวทางแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ ประกอบด้วย การวางท่อส่งน้ำ สูบน้ำจากแหล่งน้ำสำรอง ใช้น้ำจากบ่อน้ำบาดาล สูบทอยน้ำ ย้ายแพสูบน้ำ สร้างฝาย ขุดลอก ขุดขยาย และใช้แหล่งน้ำเอกชน หรือซื้อน้ำ ซึ่งการแก้ไขปัญหาก็จะขึ้นอยู่กับสภาพแหล่งน้ำในพื้นที่

ระยะยาว

เพื่อป้องกันการขาดแคลนน้ำที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว กปภ. จะพิจารณาจัดทำแผนงานโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำให้มีปริมาณน้ำที่เพียงพอ หรือจัดหาแหล่งน้ำใหม่ที่มีศักยภาพเข้าเสริมในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งก็จะทำให้มีปริมาณน้ำอย่างเพียงพอ

การควบคุมคุณภาพน้ำประปา

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปามายาวนาน ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพน้ำประปาเพื่อการอุปโภค และบริโภคของประชาชนมาโดยตลอด และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการผลิต – จ่าย และให้บริการ มีการควบคุมคุณภาพน้ำใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสาขา ระดับเขต (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์) และระดับสำนักงานใหญ่ (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์) เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปา

ทั้งนี้ กปภ. ได้ร่วมกับกรมอนามัย จัดทำโครงการน้ำประปาดื่มได้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 ด้วยการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาในระบบจ่ายเป็นสำคัญ เมื่อเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวมากขึ้น ความต้องการใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพได้ขยายตามไปด้วย กปภ. จึงได้เพิ่มศักยภาพด้านการทดสอบคุณภาพน้ำ โดยจัดสร้างห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์สาขาเพิ่มอีก 20 แห่ง เมื่อปี พ.ศ.2555 และได้นำแนวทางการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก (Water Safety Plan : WSP) มาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นการจัดทำแผนการจัดการระบบประปา ให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่น้ำดิบ ระบบผลิต และระบบจ่ายน้ำประปา อีกทั้ง ในปี พ.ศ.2559 - 2560 ได้มีการจัดทำโครงการระบบผลิตได้รับการรับรอง ISO 9001 ซึ่งเป็นการรับรองระบบคุณภาพระดับสากลให้แก่ กปภ.สาขา ซึ่งได้รับการรับรองแล้วมากกว่า 20 แห่ง และเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้นจึงได้ร่วมกับกรมอนามัยจัดทำโครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water is Life : WIL) ตั้งแต่ปี 2560 เพื่อให้การรับรองคุณภาพทั้งระบบประปา ซึ่งเป็นการประเมินในทุกมิติ โดยใช้หลักการของ WSP และการประเมินในระดับสากล เป็นกรอบในการประเมินร่วมด้วย

ตลอดระยะเวลา 3 ปี ของโครงการ Water is Life กปภ. ได้รับการรับรองแล้ว 225 สาขา จาก 234 สาขา คิดเป็นร้อยละ 96.15 โดยสถานีผลิตน้ำที่ผ่านการรับรองโครงการ Water is Life จะได้รับใบประกาศเกียรติคุณ และป้ายรับรองสถานีผลิตน้ำ Water is Life เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ และมั่นใจในคุณภาพของการผลิต-บริการ และคุณภาพน้ำประปาที่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด



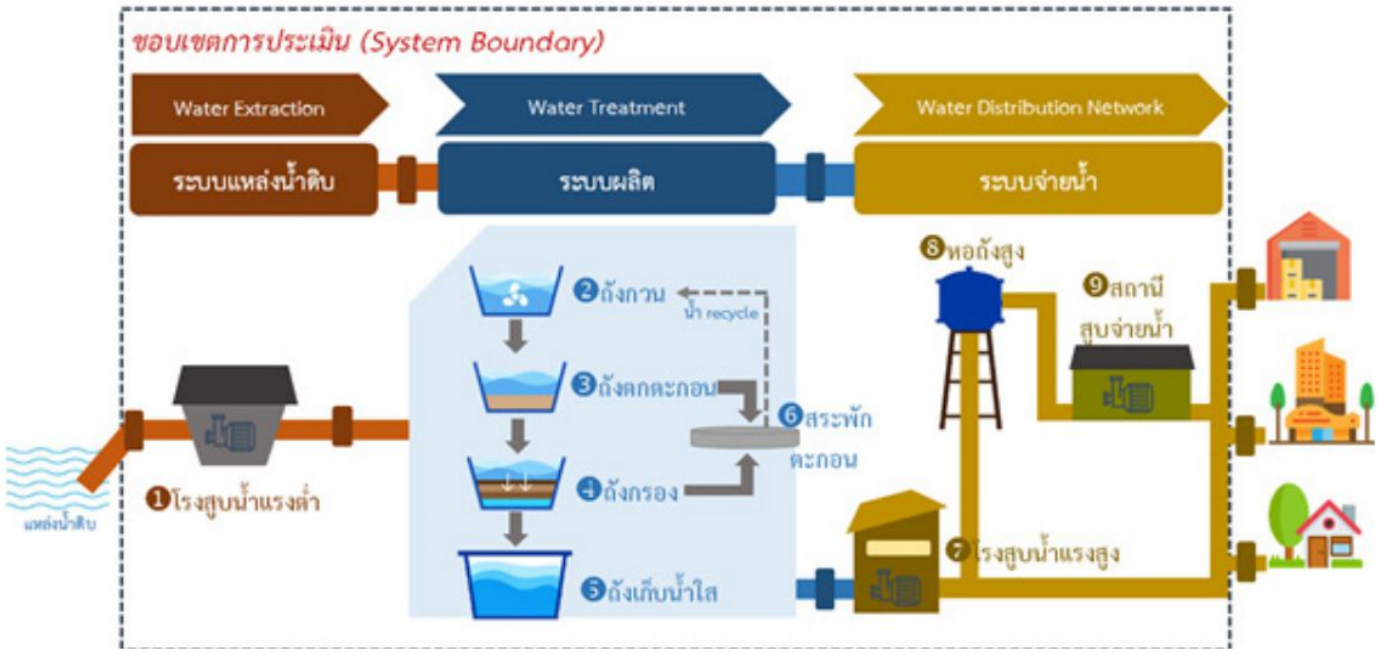


อย่างไรก็ตาม แม้คุณภาพแหล่งน้ำดิบมีความเสื่อมโทรมลงอย่างมาก แต่ กปภ. ก็ยังคงใส่ใจต่อคุณภาพน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง โดยในพื้นที่เสี่ยงต่อการปนเปื้อนมลพิษ และสิ่งสกปรกต่างๆ ได้จัดร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม จัดทำโครงการวิเคราะห์ความเสี่ยงคุณภาพน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคด้วยการทดสอบตัวอย่างน้ำดิบ น้ำในระบบผลิต และน้ำในระบบจ่าย จำนวนรวม 1,400 ตัวอย่าง ทำการทดสอบคุณภาพน้ำด้านจุลชีววิทยา 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มแบคทีเรีย 4 รายการ ได้แก่ Salmonella spp. Shigella spp. Staphylococcus aureus และ Vibrio cholera กลุ่มโปรโตซัว 2 รายการ ได้แก่ Cryptosporidium pavum และ Giardia lamblia และกลุ่มไวรัส 1 รายการ ได้แก่ Norovirus อีกทั้งยังได้มีการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปาด้านสารเป็นพิษ (สารเคมีป้องกันและกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซต และพาราควอต) ซึ่งเป็นสารเคมีที่ใช้อย่างเข้มข้นในบางพื้นที่ของประเทศไทยอีกด้วย



การควบคุมคุณภาพน้ำประปา

กปภ. ได้เริ่มต้นศึกษาและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ขององค์กรมาตั้งแต่ พ.ศ. 2561 และดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2563 เพื่อวางมาตรฐานเชิงนิเวศเศรษฐกิจขององค์กร โดยทำการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 และกำหนดขอบเขตการประเมิน ประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบแหล่งน้ำดิบ 2) ระบบผลิต และ 3) ระบบจ่ายน้ำ



กปภ. คำนวณค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ช่วงปีงบประมาณ 2562 – 2563 จากแนวทางการประเมินค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กปภ. โดยคำนวณตามสมการ

$$\text{ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ} = \frac{\text{ปริมาณน้ำจำหน่าย } (m^3)}{\text{ผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ } (m^3 eq.)}$$

โดยใช้วิธีการประเมินวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Assessment: LCA) ตามมาตรฐาน ISO 14040 เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ (Water Scarcity Footprint) ซึ่งคำนวณจากปริมาณสารขาเข้าและสารขาออกของกระบวนการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาที่ผ่านคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของ กปภ. เช่น ปริมาณน้ำดิบสูบ การใช้ไฟฟ้า การใช้สารเคมี ปริมาณน้ำสูญเสียในระบบ จากข้อมูลดังกล่าวสามารถคำนวณค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ในช่วงปีงบประมาณ 2562 - 2563

รายการ	งบประมาณ	
	ปี 2562	ปี 2563
ผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ (m^3eq.) ได้แก่		
ระบบแหล่งน้ำดิบ	879,186,760	896,031,185
ระบบผลิต	37,775,679	35,195,779
ระบบจำหน่ายน้ำ	310,684,729	316,421,426
การขนส่งสารเคมีที่ใช้ในการผลิตน้ำ และการขนส่งของเสียไปกำจัด	146	158
รวมผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ	1,227,647,314	1,247,648,548
ปริมาณน้ำจำหน่าย (m^3)	1,323,651,925	1,345,071,167
ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (m^3/m^3eq.)	1.07820	1.07808

กปภ. จัดทำแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ให้สูงขึ้นดังนี้

1) ระบบแหล่งน้ำดิบและระบบผลิต การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเพื่อลดปริมาณน้ำใช้ไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกค่อนข้างสูง เนื่องจากบางฤดูกาล กปภ. ประสบปัญหาแหล่งน้ำดิบเสื่อมโทรมและปัญหาภัยแล้ง ส่งผลให้ระบบผลิตมีปริมาณการใช้น้ำระบายตะกอนและล้างย้อน รวมทั้งปริมาณการใช้สารเคมีเพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำสูงขึ้น กปภ. จึงมีแผนการเฝ้าระวังสถานการณ์ภัยแล้งและตรวจสอบคุณภาพน้ำดิบอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ระบบผลิตของ กปภ. ยังออกแบบให้นำน้ำจากสระพักตะกอนกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง (Recycle) เพื่อลดปริมาณการใช้น้ำในระบบผลิต

2) ระบบจ่ายน้ำ ปริมาณน้ำใช้ไปส่วนใหญ่เกิดจากน้ำรั่วไหล กปภ. มีแผนบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย ปี 2562 - 2571 โดยกำหนดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีคณะทำงานการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร

แนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กปภ.

กปภ. ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อนซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาคมโลกกำลังให้ความสำคัญและมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างจริงจัง จึงได้จัดทำบัญชีรายการก๊าซเรือนกระจกหรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) สำหรับปี 2563 กปภ. มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยจำแนกเป็น

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1)
3,987.92
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ขอบเขต 1 คือ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงจากการเผาไหม้อยู่กับที่ คำนวณจาก ปริมาณเชื้อเพลิงที่ใช้กับเครื่องสูบน้ำ (เพื่อการผลิตน้ำประปา) x Emission Factor CF โดยศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) เป็นผู้ส่งค่าสัมประสิทธิ์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Emission Factor) เพื่อการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ให้แก่ กปภ.

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (ขอบเขต 2)
516,105.18
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ขอบเขต 2 คือ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากไฟฟ้าที่ถูกนำเข้าจากภายนอกเพื่อใช้งานภายในองค์กร คำนวณจาก ปริมาณไฟฟ้าที่ใช้เพื่อการผลิตน้ำประปา x Emission Factor CF โดยศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) เป็นผู้ส่งค่าสัมประสิทธิ์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Emission Factor) เพื่อการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ให้แก่ กปภ.

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขต 3)
283,483.82
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ขอบเขต 3 คือ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากวัตถุดิบตั้งต้นที่ซื้อมา การขนส่งจากผู้ผลิตวัตถุดิบ และของเสียจากกิจกรรมในองค์กร คำนวณจาก : ปริมาณสารเคมี ปริมาณน้ำซื้อเอกชน ปริมาณของเสีย (ตะกอนที่เกิดขึ้น) ระยะทางขนส่งสารเคมี x Emission Factor CF โดยศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) เป็นผู้ส่งค่าสัมประสิทธิ์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Emission Factor) เพื่อการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ให้แก่ กปภ.

หมายเหตุ กำหนดให้ปี 2562 เป็นปีฐาน (Baseline) อ้างอิงการคำนวณตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.)



มาตรการประหยัดพลังงาน



กปภ. ให้ความสำคัญและตระหนักถึงการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริเวณสำนักงานใหญ่ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานของ กปภ. เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล กปภ. ได้แต่งตั้ง คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานของสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ปี 2553 โดยมีผู้อำนวยการกองบริการกลาง เป็นประธานคณะทำงาน หัวหน้างานงานจัดการสำนักงาน กองบริการกลาง หัวหน้างานงานบริการยานพาหนะ กองบริการกลาง หัวหน้างานงานวิศวกรรมไฟฟ้าและระบบควบคุม หรือผู้แทน กองมาตรฐานวิศวกรรม เป็นคณะทำงาน ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานประจำอาคาร (ผชอ.) ที่สำนักงานใหญ่ กองบริการกลาง เป็นคณะทำงานและเลขานุการ

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน กปภ. ได้ประกาศ นโยบายอนุรักษ์พลังงาน ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2553 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการพลังงานในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยถือเป็นหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. กปภ. จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี

2. กปภ. จะดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. กปภ. จะกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปีและสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4. กปภ. ถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ติดตามตรวจสอบ และรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน

5. กปภ. จะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน

6. ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

สำหรับปี 2563 กปภ. กำหนด มาตรการและเป้าหมายในการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานด้านไฟฟ้า โดยมีผลการประหยัด ดังนี้

มาตรการ	เป้าหมายการประหยัดไฟฟ้า			ร้อยละผลประหยัด	เงินลงทุน (บาท)	ระยะเวลาคืนทุน (ปี)
	กิโลวัตต์	กิโลวัตต์-ชั่วโมง / ปี	บาท / ปี			
เปลี่ยนหลอดฟลูออเรสเซนต์ขนาด 28 W (บัลลาสต์อิเล็คทรอนิกส์) เป็นหลอด LED ขนาด 18 W ภายในสำนักงาน จำนวน 300 หลอด	3	6,000	25,800	0.22	45,000	1.74
ลดการใช้งานพัดลมระบายอากาศเกินความจำเป็น	0	23,200	99,760	0.84	12,500.	0.13
รวม	3	29,300	125,560	1.06	57,500	1.87

หมายเหตุ

1. ร้อยละผลประหยัด คิดเทียบจากข้อมูลการใช้พลังงานรวมในปีที่ผ่านมา โดยคำนวณพลังงานไฟฟ้า (kWh) ที่ประหยัดได้จากจำนวนหลอดและขนาด (W) ของหลอด ตามจำนวนชั่วโมงที่เปิดใช้งานจริง
2. อัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 4.30 บาท/กิโลวัตต์-ชั่วโมง (ปี 2562)

"

จากผลการดำเนินงานดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นเป็นอย่างดีว่า กปภ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการประปาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งปกป้องผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการ ซึ่ง กปภ. มีเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติเพื่อลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อการเติบโตของ กปภ. อย่างสมดุลและยั่งยืนอย่างแท้จริง

"