



## นโยบายการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม

### วัตถุประสงค์ของนโยบาย

เพื่อนำหลักการ GRC ไปดำเนินการ โดยมีบุคลากร (People) กระบวนการทำงาน (Processes) และเทคโนโลยี (Technology) ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ไม่ละเมิดกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### คำจำกัดความของ “GRC”

Governance, Risk Management and Compliance : GRC คือ การจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และคุณสมบัติเหมาะสม ขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสและมีการควบคุมภายในที่ดี มีการบริหารจัดการข้อมูลที่ต้องการเหมาะสม ทันเวลา และมีการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้ กปภ. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือและมั่นใจในการบริหารงานและการให้บริการของ กปภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชนและสังคม สื่อมวลชน และคู่แข่ง

### หลักสำคัญในการปฏิบัติ

คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. รวมทั้งคณะอื่นที่เกี่ยวข้อง และฝ่ายบริหารของ กปภ. ร่วมกันกำกับดูแลและขับเคลื่อนองค์กรเชิงบูรณาการ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ให้มีการปฏิบัติตามหลักสำคัญ ดังนี้

๑. ร่วมกันกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการและแนวทางการปฏิบัติในรัฐวิสาหกิจ ๙ หมวด ได้แก่ การสนองบทบาทของภาครัฐ สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ บทบาทของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความยั่งยืนและนวัตกรรม การเปิดเผยข้อมูล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน จริยธรรมและจรรยาบรรณ และการติดตามผลการดำเนินงาน
๒. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร วัฒนธรรม องค์กร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
๓. บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยเฝ้าระวังความเสี่ยง ติดตามและประเมินประสิทธิผลลดระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยงลง เพื่อเสริมสร้างมูลค่าขององค์กร และป้องกันความเสียหาย ทั้งเชิงป้องกัน เชิงค้นหา และเชิงแก้ไข ตลอดจนสร้างความตระหนักและปลูกฝังวัฒนธรรมด้าน การบริหารความเสี่ยงที่สนับสนุนนโยบาย GRC ทั่วทั้งองค์กร

๔. ดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีธรรมาภิบาลและจริยธรรม โดยมีการตรวจสอบ สอบทาน ทบทวน ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจของ กปภ. บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายในและภายนอกอย่างครบถ้วน
๕. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยสนับสนุนข้อมูลหรือสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ทันต่อสถานการณ์ สำหรับการตัดสินใจอย่างทันกาล ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ นโยบายมีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการ กปภ. ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคน

สั่ง ณ วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายพรพจน์ เพ็ญพาส)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

**เอกสารแนวปฏิบัติแนบท้าย**  
**นโยบายการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ**  
**การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม**

เพื่อให้คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับนำนโยบาย GRC ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนโยบาย GRC แต่ละข้อ เพื่อเผยแพร่ให้รับทราบและถือปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด ดังนี้

**นโยบาย GRC :** ข้อ ๑. ร่วมกันกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการและแนวทางการปฏิบัติในรัฐวิสาหกิจ ๙ หมวด ได้แก่ การสนองบทบาทของภาครัฐ สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความยั่งยืนและนวัตกรรม การเปิดเผยข้อมูล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน จริยธรรมและจรรยาบรรณ และการติดตามผลการดำเนินงาน

**แนวปฏิบัติ :**

๑. กำหนดนโยบายและกำกับควบคุมดูแลการบริหารกิจการ เพื่อตอบสนองนโยบายและแผนงานทุกระดับของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG) ฯลฯ ตลอดจนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตามหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา กปภ. อย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

๒. ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความระมัดระวังรอบคอบ เสียสละ เพื่อประโยชน์ของ กปภ. อย่างเต็มที่ รวมทั้งใส่ใจคุณภาพของงาน ลดความเสี่ยงและคิดสร้างมูลค่าเพิ่ม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต่อต้านการทุจริต ละเว้นการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ กปภ. มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

๓. เปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลอดจนผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และโปร่งใสตามกรอบระยะเวลาและตามแผนที่กำหนด

๔. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ทั้งด้านการเงินและมีใช้การเงิน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและแผนงานที่กำหนด

๕. กำหนดแนวทางและช่องทางรับข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสหรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน โดยกำหนดมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม

<b>โครงสร้างผู้รับผิดชอบ</b>	
<b>ระดับคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ</b>	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคม
<b>ระดับจัดการ</b>	คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และคณะทำงาน GRC ในระดับต่าง ๆ คณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน), สำนักกำกับกิจการและความยั่งยืน กองป้องกันการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรม, กองกำกับกิจการและความยั่งยืน ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ. (ศปท.กปภ.)
<b>ระดับปฏิบัติการ</b>	คณะทำงาน GRC ระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

นโยบาย GRC : ข้อ ๒. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร วัฒนธรรม องค์กรความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แนวปฏิบัติ :

๑. กำหนดนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์ เป้าหมาย ความเสี่ยง ระบบงาน กระบวนการ งบประมาณและทรัพยากร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ สนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้มาตรฐาน ISO ๒๖๐๐๐ และการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Creative Shared Value : CSV) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมายสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนงานที่กำหนดอย่างเหมาะสมและทันกาล

๓. พิจารณา/ทบทวนกรอบทิศทางยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์การดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อ กปภ. เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

๔. ตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ	
ระดับคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการบริหารของ กปภ. (Executive Committee) คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความรับผิดชอบต่อสังคม
ระดับจัดการ	คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และคณะทำงาน GRC ในระดับต่าง ๆ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์), ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) และผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ และสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ กองแผนและกลยุทธ์ และกองลูกค้าสัมพันธ์
ระดับปฏิบัติการ	คณะทำงาน GRC ระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

นโยบาย GRC : ข้อ ๓. บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยเฝ้าระวังความเสี่ยง ติดตามและประเมินประสิทธิผล ลดระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยงลง เพื่อเสริมสร้างมูลค่าขององค์กร และป้องกันความเสียหาย ทั้งเชิงป้องกัน เชิงค้นหา และเชิงแก้ไข ตลอดจนสร้างความตระหนักและปลูกฝังวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่สนับสนุนนโยบาย GRC ทั้งทั้งองค์กร

แนวปฏิบัติ :

๑. กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย แนวทาง แผนงาน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงการปรับกลยุทธ์ตามความเหมาะสม เพื่อสร้างมูลค่าและการเติบโตอย่างยั่งยืน สอดคล้องตามแนวปฏิบัติที่ดีและเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

๒. ผู้บริหารและพนักงาน มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและจัดการความเสี่ยง รวมถึงการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ และงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังมีจุดอ่อน โดยค้นหา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาระบุดจุดอ่อน/ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบและร่วมกันบริหารจัดการอย่างเพียงพอเหมาะสมและทันทั่วทั้ง

๓. สนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง (Risk Culture) การดำเนินงานตามนโยบาย GRC และสื่อสาร การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จ

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ	
ระดับคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความรับผิดชอบต่อสังคม
ระดับจัดการ	คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และคณะทำงาน GRC ในระดับต่าง ๆ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ฝ่ายบริหารความเสี่ยง, ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร กองบริหารความเสี่ยง, กองควบคุมภายใน, กองพัฒนาองค์กร
ระดับปฏิบัติการ	คณะทำงาน GRC ระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

นโยบาย GRC : ข้อ ๔. ดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีธรรมาภิบาลและจริยธรรม โดยมีการตรวจสอบ สอบทาน ทบทวน ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจของ กปภ. บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงจาก ภายในและภายนอกอย่างครบถ้วน

**แนวปฏิบัติ :**

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคู่มือแนวทางปฏิบัติและ มาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด หากพบว่าฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม หรือมีการกระทำทุจริต จะต้องได้รับการพิจารณา ลงโทษตามระเบียบ และแนวทางที่กำหนดไว้

๒. กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การรับสินบน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม หรือส่งผลให้ กปภ. ต้องเสียประโยชน์

๓. กำหนดแนวทางและช่องทางรับข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสหรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน ทุกกลุ่ม เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. สอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การกำกับ ดูแลที่ดี และการดำเนินงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน มติคณะรัฐมนตรี ประกาศหรือคำสั่งที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายในและภายนอก อย่างครบถ้วน

๕. ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศของ กปภ. อย่างเคร่งครัด

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ	
ระดับคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกฎหมายของ กปภ. คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ.
ระดับจัดการ	คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และคณะทำงาน GRC ในระดับต่าง ๆ รองผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคลและบริหารองค์กร) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริหารองค์กร), ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ), ผู้ช่วยผู้ว่าการ (กำกับกิจการและความยั่งยืน) ฝ่ายกฎหมาย, สำนักตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน, สำนักตรวจสอบกระบวนการหลัก กองกฎระเบียบและอุทธรณ์ร้องทุกข์, กองตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน, กองป้องกันการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรม, ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ. (ศปท.กปภ.)
ระดับปฏิบัติการ	คณะทำงาน GRC ระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

นโยบาย GRC : ข้อ ๕. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยสนับสนุนข้อมูลหรือสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ สำหรับการตัดสินใจอย่างทันกาล ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

**แนวปฏิบัติ :**

๑. กำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) รวมทั้งกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กปภ. เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาองค์กรและกระบวนการทำงานที่สำคัญ เสริมสร้างการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและระบบงานเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลที่ต้องบูรณาการร่วมกัน ให้มีคุณภาพพร้อมใช้งาน และติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัด เพื่อใช้ประโยชน์ทั่วทั้งองค์กร

๓. ควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อป้องกันผลกระทบต่อข้อมูลที่มีความลับหรือมีความสำคัญ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เรียนรู้และก้าวทัน การเปลี่ยนแปลง โดยสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๔. สื่อสารข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญขององค์กร แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งรับฟังและรีบแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเต็มใจอย่างเท่าเทียมกัน

๕. สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีของ กปภ. ภายใต้รูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจใหม่ (BCG Economy Model) เพื่อสร้างมูลค่าและยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการของ กปภ. ให้มั่นคงและยั่งยืนครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ (Economy) สังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environment)

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ	
ระดับ คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการ	คณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการบริหารของ กปภ. (Executive Committee) คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความรับผิดชอบต่อสังคม
ระดับจัดการ	คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (GRC) และคณะทำงาน GRC ในระดับต่าง ๆ คณะกรรมการกำกับดูแลระบบสารสนเทศของ กปภ. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ดิจิทัลและสารสนเทศ) และผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) สำนักดิจิทัลและพัฒนาสารสนเทศ และสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ กองพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ, กองบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศ, กองความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกองลูกค้าสัมพันธ์
ระดับปฏิบัติการ	คณะทำงาน GRC ระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค