



## นโยบายความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาคดำเนินกิจการภายใต้กรอบการดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกลุ่มต่างๆ ได้แก่ รัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทย/กระทรวงการคลัง ในฐานะเจ้าของ ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือและ/หรือเจ้าหน้าที่ พนักงาน ตลอดจนชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

### ความรับผิดชอบต่อรัฐบาล

- ๑) ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในฐานะเจ้าของ ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ๒) ดำเนินภารกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน ตามความเป็นจริง
- ๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- ๔) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

### ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

- ๑) ผลิตน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- ๒) ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบมีน้ำประปาใช้ทั่วถึง
- ๓) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๔) พัฒนากระบวนการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน
- ๕) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ

### ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ และ/หรือเจ้าหน้าที่

- ๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ๒) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- ๓) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ทุกราย

๔) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหนี้ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๕) ช่วยเหลือคู่ค้าและคู่ความร่วมมือในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

#### ความรับผิดชอบต่อนักงาน

๑) ปฏิบัติต่อนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน

๒) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่นักงาน มีกฎระเบียบให้นักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

๓) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนให้นักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม

๔) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

๕) ให้นักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

๖) ปลุกฝังให้นักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

#### ความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

๑) ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ

๒) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

๓) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

๔) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคจะกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับทิศทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดี ความร่วมมือที่เข้มแข็งระหว่าง การประปาส่วนภูมิภาคกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายณพรัตน์ เมธาวีกุลชัย)

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค