



นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ วัตถุประสงค์

การประปาส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นในการดำเนินกิจการตามพันธกิจด้วยการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลให้แก่ประชาชน เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ ค่านิยมร่วม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมสิ่งแวดล้อม อันก่อให้เกิดคุณค่าร่วมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในห่วงโซ่คุณค่าของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อดำรงการยอมรับและความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเพื่อยกระดับการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ส่วนที่ ๒ คำนิยาม

“กปภ.” หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการ/อนุกรรมการ ที่ได้รับแต่งตั้งโดยคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

“ผู้บริหาร” หมายถึง (๑) ผู้ว่าการ (๒) ผู้บริหารระดับสูง ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป (๓) ผู้ดำรงตำแหน่ง เทียบเท่า (๑) และ (๒)

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึงปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการของ กปภ. โดย กปภ. แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญออกเป็น ๙ กลุ่ม ได้แก่ ๑) หน่วยงานกำกับดูแล ๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ๓) ลูกค้า ๔) คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ๕) คู่ความร่วมมือ ๖) พนักงาน ๗) ชุมชนและสังคม ๘) คู่แข่ง และ ๙) สื่อมวลชน

“การกำกับดูแลกิจการที่ดี” หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน

“การพัฒนาความยั่งยืน” หมายถึง การพัฒนาองค์กรโดยให้ความสำคัญกับการเติบโตเชิงเศรษฐกิจควบคู่กับ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผนวกรวมกับกระบวนการทำงาน ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓ นโยบายและแนวปฏิบัติ

• ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

๑) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่นเชื่อมโยง เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนได้ดียิ่งขึ้น

/ ๒) ดำเนินกิจการ ...

๒) ดำเนินกิจการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. และให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตามค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” ขององค์กร โดยสอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ.

• ด้านเศรษฐกิจ (Economic)

๑) สนองนโยบายรัฐบาลตามแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านระบบน้ำประปา ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีน้ำประปาใช้ทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม สามารถรองรับพัฒนาการทางเศรษฐกิจ การลงทุนและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ยกระดับกระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ เพื่อให้การจ่ายน้ำประปา (Tap Water) มีคุณภาพสูง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานองค์การอนามัยโลก และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิต-จ่ายน้ำให้สามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างสม่ำเสมอในทุกฤดูกาล โดยมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนให้สามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยต่อเนื่องและทั่วถึง

๓) บริหารและควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ด้วยแผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พร้อมแนวทางจัดทำมาตรการแผนปฏิบัติการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

• ด้านสังคม (Social)

๑) จัดให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับกระบวนการกำกับดูแล การกำหนดทิศทางการกลยุทธ์ และการบริหารจัดการทุกระดับ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

๒) จัดให้มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานแนวปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎบัตรสากลที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

๓) สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี โดยกำหนดให้มีระเบียบ วิธีปฏิบัติ และมาตรฐานที่ปลอดภัยสอดคล้องตามความเสี่ยงในการทำงานรวมถึงการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร

๔) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นผ่านแผนกลยุทธ์พัฒนาการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ และใช้แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือในการยกระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

๕) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลักความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งตอบสนองหรือแก้ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนอย่างระมัดระวัง

๖) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและการรับบริการต่างๆ ของ กปภ. ด้วยนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำและกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้เฉพาะเจาะจงและรวดเร็ว ตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA)

๓) เสริมสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ กปภ. กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อสานสัมพันธ์สร้างพันธมิตร ความเข้าใจและความร่วมมือที่เข้มแข็ง สนับสนุนให้กิจกรรม กปภ. ตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนได้อย่างแท้จริง ลดข้อขัดแย้งระหว่าง กปภ. กับชุมชนและสังคม ด้วยกลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียนพร้อมแนวทางดำเนินการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์คุณค่า ให้เกิดผลประโยชน์โดยรวมต่อสาธารณชน

• **ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)**

๑) ตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรแบบองค์รวมที่มุ่งเน้นการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจควบคู่กับการพัฒนาเชิงสังคมและการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ตามแนวทางการขับเคลื่อนโมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG Economy Model) โดยดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้างระบบน้ำประปา การควบคุมของเสีย พร้อมติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสภาพของสิ่งมีชีวิตในเชิงรูปธรรม

๒) บริหารจัดการและวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบและสมดุลตลอดจนพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำที่มีประสิทธิภาพ

๓) สร้างความตระหนักถึงคุณค่าของน้ำประปาหนึ่ง “น้ำคือชีวิต” (Water is life) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประปาของ กปภ. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเติบโตก้าวหน้าเคียงคู่กับประเทศสืบไป

ส่วนที่ ๔ โครงสร้างผู้รับผิดชอบและระบบการบริหารจัดการ

๑. คณะกรรมการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ คู่มือปฏิบัติงาน ตลอดจนทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับตามบริบทขององค์กร โดยมอบหมายคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG&CSR) เป็นผู้พิจารณากำหนดแผนงาน ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

๒. โครงสร้างการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนระดับองค์กร ประกอบด้วย

ลำดับ ที่	มติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
๑.	ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติที่ดีและการส่งเสริมบทบาทการนำองค์กร - การกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ แผนงาน โครงการ - การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน - การกำกับติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน - การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใส และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับฯ - การเปิดเผยข้อมูลและการบริหารจัดการสารสนเทศ	- รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)	- รองผู้ว่าการ (บริหาร) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
๒	ด้านเศรษฐกิจ - การวางแผน ออกแบบ ก่อสร้างระบบประปา - การจัดหาและบริหารแหล่งน้ำดิบ	- รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๑ - ๕)	- รองผู้ว่าการ (บริหาร)

ลำดับ ที่	มติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
	<ul style="list-style-type: none"> - การผลิต จ่ายน้ำ การติดตั้งวางท่อและการควบคุมคุณภาพน้ำประปา - การจัดเก็บรายได้ - บัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน - การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) 	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้ว่าการ (บริหาร) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
๓	ด้านสังคม <ul style="list-style-type: none"> - การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล - การจัดการองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย - การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การให้บริการ ลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้ว่าการ (บริหาร) - รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๑ - ๕) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) 	- ทุกสายงาน
๔	ด้านสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none"> - CSR in Process - CSR After Process 	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - รองผู้ว่าการ (บริหาร) - รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๑ - ๕) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) 	- ทุกสายงาน
๕	การรายงานความยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) 	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) - รองผู้ว่าการ (การเงิน) - รองผู้ว่าการ (วิชาการ) - รองผู้ว่าการ (บริหาร) - ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

ส่วนที่ ๕ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน

๑. การทบทวนประสิทธิผลและความเหมาะสมของปัจจัยความยั่งยืนตามบริบทของ กปภ. การสำรวจความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ทั้ง ๙ กลุ่ม อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อนำเสนอเป็นปัจจัยนำเข้า สำหรับการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปี

๒. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานรับทราบและตระหนักถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” ตามบทบาทของตนเอง โดยมีส่วนร่วมในการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน

ส่วนที่ ๖ ระบบติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

๑. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส และมีการมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒. คณะกรรมการกำหนดให้มีการรายงานโดยมีรายละเอียดครบถ้วน มีคุณภาพ และระบุสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงหรือแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขหรือปรับปรุงผลการดำเนินงาน

/ ส่วนที่ ๗ การทบทวน ...

ส่วนที่ ๗ การทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติ

๑. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR) พิจารณาทบทวนนโยบาย/แนวปฏิบัติฯ และนำเสนอต่อคณะกรรมการ กปภ. เพื่อเห็นชอบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความสอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

๒. ในกรณีที่ฝ่ายบริหารพบว่านโยบาย/แนวปฏิบัติฯ ยังขาดความเหมาะสม ไม่สอดคล้องกับบริบทองค์กรหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR) เพื่อพิจารณาปรับปรุงนโยบายและนำเสนอคณะกรรมการ กปภ. เพื่อทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายธนาคม จงจิระ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค