



นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งมั่นในการดำเนินกิจการประปาตามพันธกิจด้วยการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลให้แก่ประชาชน เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ค่านิยมร่วมขององค์กร “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน” โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนาอย่างยั่งยืน กปภ. จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนองค์กร ซึ่งเป็นไปตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่มุ่งสร้างเสริมสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

มุ่งมั่นดำเนินกิจการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบต่อบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีการบริหารความเสี่ยง ควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. และให้กรรมการผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ.

ด้านเศรษฐกิจ (Economic)

๑) สนองนโยบายรัฐบาลตามแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านระบบน้ำประปา ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีน้ำประปาใช้ทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม สามารถรองรับพัฒนาการทางเศรษฐกิจ การลงทุนและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ยกระดับกระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำเพื่อให้การจ่ายน้ำประปา (Tap Water) มีคุณภาพสูง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานองค์การอนามัยโลก และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ผลิต-จ่ายน้ำเพื่อให้สามารถผลิตน้ำประปาได้ตลอดในทุกฤดูกาล โดยยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ให้สามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยต่อเนื่องและทั่วถึง

๓) บริหารและควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ด้วยแผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานพร้อมแนวทางจัดทำมาตรการแผนปฏิบัติการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยจัดให้มีการประชุมของคณะทำงานกำหนดมาตรการ ติดตามและประเมินผล

ด้านสังคม (Social)

๑) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นผ่านกลยุทธ์แผนพัฒนาการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ และใช้แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ยกระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

๒) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและการรับบริการต่างๆ ของ กปภ. ด้วยนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า (Service Level Agreement: SLA) ผ่านระบบการให้บริการลูกค้าที่สะดวกและรวดเร็ว (PWA ๔.๐)

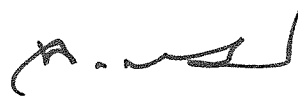
๓) เสริมสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ กปภ. กับชุมชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อสานสัมพันธ์สร้างพันธมิตร ความเข้าใจและความร่วมมือที่เข้มแข็ง สนับสนุนให้กิจกรรม กปภ. ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง ลดข้อขัดแย้งระหว่าง กปภ. กับชุมชนและสังคมด้วยกลไกการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมแนวทางดำเนินการแก้ไขที่มีประสิทธิผล

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)

ตระหนักและให้ความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วยกลยุทธ์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้างระบบน้ำประปา การควบคุมของเสีย พร้อมติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสถานภาพของสิ่งมีชีวิตในเชิงรูปธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประปาของ กปภ. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเติบโตก้าวหน้าเคียงคู่กับประเทศสืบไป

ทั้งนี้ คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคน มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมและมุ่งมั่นปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ เพื่อพัฒนา กปภ. ให้เติบโตสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

คู่มือแนวทางปฏิบัติ
การพัฒนาการประปาส่วนภูมิภาคสู่ความยั่งยืน
**PWA Sustainable Development
Guidelines**



ปีงบประมาณ ๒๕๖๓



PWA
Provincial Waterworks
Authority

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงกระแสการพัฒนาของโลกหรือกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) นำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ทั้งการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม การเกษตร การท่องเที่ยว ตลอดจนการบริโภคที่ขยายตัวขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ซึ่งทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจเกิดการขยายตัวและเกิดความซับซ้อนเชื่อมโยงระหว่างหน่วยธุรกิจมากขึ้น หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสามารถสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และระบบเศรษฐกิจ ผ่านการใช้ทรัพยากรโดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดด้านกายภาพ รวมถึงประเด็นเรื่องความสามารถและศักยภาพในการผลิตที่จะรองรับการบริโภค ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในมิติต่างๆ ได้รับความกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงทำให้เกิดแนวความคิดการพัฒนาย่างยั่งยืนขึ้น โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาแบบบูรณาการที่ให้ความสำคัญแก่การสร้างสมดุลในการพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 3 มิติดังกล่าว

จากปรัชญาของการพัฒนาย่างยั่งยืน การประสานส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำของประชาชนและภาคเศรษฐกิจ มุ่งมั่นในการดำเนินงานโดยเน้นหลักจริยธรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์พื้นฐานที่สำคัญแก่ 3 องค์ประกอบที่มีความเชื่อมโยงกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม โดย กปภ. มีความเชื่อมั่นว่าการมุ่งเน้นในการขยายธุรกิจประปาเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กปภ. จึงให้ความสำคัญแก่การดำเนินงานในทุกๆ กิจกรรมและในทุกๆ มิติ เพื่อบริหารจัดการและลดผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้วยเหตุนี้ กปภ. จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับการพัฒนาองค์กรให้เกิดความยั่งยืน โดยนำกรอบแนวความคิดการพัฒนาย่างยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติมากำหนดเป้าหมายในการขับเคลื่อนองค์กรในมิติทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลของ กปภ. โดยคำนึงถึงการสร้างความสมดุลทางด้านผลประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	ก
2. บริบทของการประปาส่วนภูมิภาค	1
3. แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค	4
4. แผนยุทธศาสตร์และปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.	7
5. กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร ของ กปภ.	15
6. โครงสร้างการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน	20
7. นโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค	22
7.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)	23
7.1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.	23
7.1.2 นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ กปภ.	24
7.1.3 นโยบาย Governance, Risk Management and Compliance(GRC) ของ กปภ.	25
7.1.4 นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของ กปภ.	26
7.1.5 นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ.	28
7.1.6 นโยบายต่อต้านการรับสินบน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	29
7.2 ด้านเศรษฐกิจ (Economics)	29
7.2.1 การจัดหาและบริการจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ	29
7.2.2 การผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	30
7.2.3 การบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ	30
7.2.4 การขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ	31
7.2.5 การควบคุมค่าใช้จ่าย	31
7.3 ด้านสังคม (Social)	31
7.3.1 นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า	31
7.4 ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)	37
7.4.1 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ.	37
8. แนวทางส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน	37
9. ระบบการติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน	38

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.	4
ภาพที่ 4.1 แสดงแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ.	7
ภาพที่ 4.2 แสดง 6 ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.	9
ภาพที่ 5.1 แสดงกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร ของ กปภ.	16
ภาพที่ 5.2 แสดงกระบวนการ PDCA Cycle สำหรับการใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อน แผนงานด้านความยั่งยืนขององค์กร	18
ภาพที่ 6.1 แสดงโครงสร้างในการกำกับดูแลเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.	20
ภาพที่ 7.1 แสดงนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ. ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม	22

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงรายละเอียดค่านิยมองค์กรของ กปภ.	2
ตารางที่ 4.1 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มภาครัฐบาล	10
ตารางที่ 4.2 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า	11
ตารางที่ 4.3 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มคู่ค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้	12
ตารางที่ 4.4 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มคู่ความร่วมมือ	13
ตารางที่ 4.5 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มคู่แข่ง	13
ตารางที่ 4.6 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มพนักงาน	14
ตารางที่ 4.7 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	14

2. บริบทของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2522 เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย(มท.) มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) โดย กปภ. แบ่งหน่วยงานรับผิดชอบตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค 10 เขต รวม กปภ.สาขาทั้งหมด 234 สาขา และมีหน่วยบริการย่อย 347 หน่วยบริการ

ตลอดระยะเวลา 40 ปีที่ผ่านมา กปภ. มุ่งมั่นให้บริการน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานสากลเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการกำกับดูแลที่ดี ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

นับตั้งแต่เริ่มให้บริการ กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ด้านการผลิต กปภ. ใช้แหล่งน้ำ ซึ่งสามารถจำแนกได้ 3 ประเภท เพื่อนำมาผลิตน้ำประปาโดยส่วนใหญ่ใช้น้ำจากผิวดินบางส่วนใช้น้ำทะเลมาผลิตน้ำประปาผ่านระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่นเกาะภูเก็ตเกาะสมุยเกาะพะงันอีกทั้งมีระบบสำรองจากน้ำบาดาล เพื่อความมั่นใจว่าสามารถผลิตน้ำประปาให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. วางระบบท่อประปาเพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปยังบ้านผู้ใช้น้ำโดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนดสำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำเช่นธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ซึ่งเป็นราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ

ยึดมั่นวิสัยทัศน์

ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

(Customers are delighted with water quality and excellent services)

พันธกิจ

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของการประปาส่วนภูมิภาคมี 5 ประการ ลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรอง จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยมองค์กร

“มุ่ง มั่น เพื่อปวงชน”

ตารางที่ 2.1 แสดงรายละเอียดค่านิยมองค์กรของ กปภ.

พฤติกรรมของพนักงาน	พฤติกรรมของผู้บริหาร
มุ่งเน้นคุณธรรม	
1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	1.1 การกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบพร้อมตัวชี้วัดและบทลงโทษ 1.2 สื่อสารสองทิศทางสร้างความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติ กฎเกณฑ์อย่างสม่ำเสมอ 1.3 ประพฤติและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับและแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด 1.4 ประเมินผลและให้คุณให้โทษอย่างเที่ยงธรรมและโปร่งใส
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส	2.1 ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 2.2 ไม่ใช้เวลางานหรือทรัพย์สินขององค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว 2.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมการยึดถือคุณธรรมความซื่อสัตย์สุจริต
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	3.1 ใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า 3.2 กำกับดูแลการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่าและดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเสมือนทรัพย์สินของตนเอง 3.3 ตัดสินใจโดยยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
มั่นใจคุณภาพ	
4. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด	4.1 กำหนดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีตัวชี้วัด 4.2 สร้างความเข้าใจในคู่มือการปฏิบัติงานและกำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดรวมทั้งพิจารณาถึงความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน 4.3 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานและมาตรการควบคุมภายในที่กำหนดโดยสอบถามความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน 4.4 สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนด
5. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ	5.1 กำหนดและถ่ายทอดวัตถุประสงค์องค์กรเป้าหมายและตัวชี้วัดร่วมกับการประเมินความเสี่ยงขององค์กรโดยถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม 5.2 ส่งเสริมและปลูกฝังแนวคิดเรื่องคุณภาพและความรับผิดชอบต่อการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กรและประเมินมาตรการควบคุมภายในลงไปในทุกกระบวนการโดยบูรณาการนาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในองค์กร 5.3 สร้างบรรยากาศวัฒนธรรมและโครงสร้างการทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อยากทำงานและอยากคิดเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดจนมุ่งเน้นการทำงานโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์การจัดการความรู้และการบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

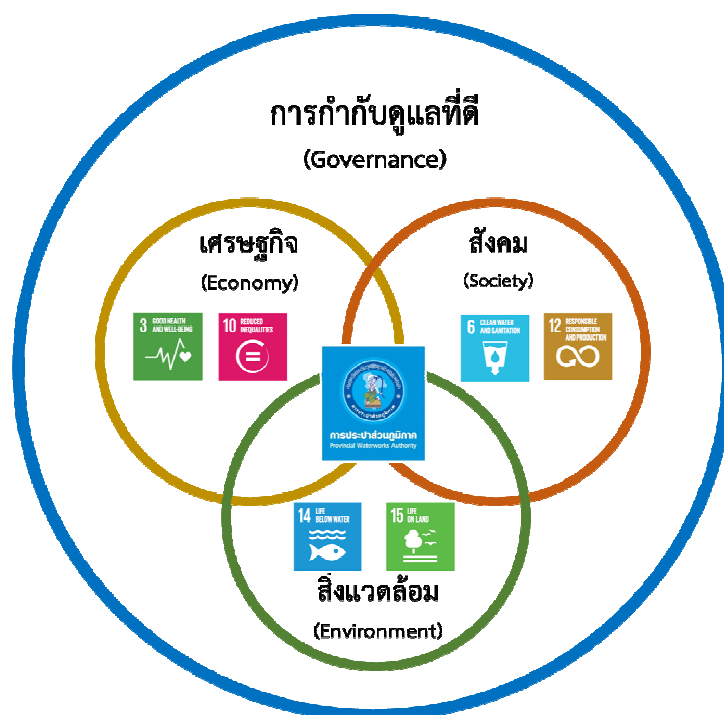
พฤติกรรมของพนักงาน	พฤติกรรมของผู้บริหาร
5. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ (ต่อ)	5.4 ให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเพื่อมุ่งผลสำเร็จของงาน 5.5 จูงใจพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถโดยยกย่องชมเชยให้เป็นที่ปรากฏ
มั่นใจคุณภาพ (ต่อ)	
6. ทำงานเป็นทีม	5.1 สร้างบรรยากาศให้มีการสื่อสารสองทิศทางอย่างตรงไปตรงมาภายในองค์กรและรับฟังข้อคิดเห็นที่แตกต่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน 5.2 นำความคิดเห็นหรือองค์ความรู้ของทีมงานมาประกอบการตัดสินใจหรือมาประยุกต์ใช้และสร้างนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล
7. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	7.1 สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันรวมทั้งพัฒนาสื่อการเรียนรู้ให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องให้เป็นนวัตกรรมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน 7.2 จัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการสนับสนุนการพัฒนาตนเอง 7.3 ผู้บริหารเรียนรู้พัฒนาตนเองและนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงงานเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับพนักงานกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดนวัตกรรม
8. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	8.1 กระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานให้มีการสอนงาน (Coaching) และแบ่งปัน (Sharing) ทักษะการปฏิบัติงานระหว่างกัน 8.2 จัดให้มีการประกายกย่องชมเชยพนักงานที่มีการเผยแพร่หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ดีเด่น
เพื่อสุขของปวงชน	
9. ตั้งใจรับฟังลูกค้า	9.1 สร้างจิตสำนึกในการรับฟังลูกค้าอย่างเห็นอกเห็นใจ 9.2 ทบทวนและปรับปรุงกลไกรับฟังเสียงของลูกค้า
10. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา	10.1 สสำรวจความต้องการความคาดหวังและจัดให้มีช่องทางมีส่วนร่วมของลูกค้าเพื่อแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอรวมถึงสื่อสารสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจในประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรให้กับลูกค้าหรือหน่วยงานภายนอกทราบ 10.2 นำข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ที่มาของปัญหาจัดลำดับความสำคัญและวางแผนแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว 10.3 ส่งเสริมให้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดความประทับใจกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 10.4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 10.5 กำหนดคู่เทียบและพัฒนาการบริการให้เหนือกว่าคู่เทียบ
11. มีจิตสาธารณะ	11.1 ส่งเสริมสนับสนุนและเข้าร่วมช่วยเหลือกิจกรรมส่วนรวมของชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม 11.2 สนับสนุนให้พนักงานใช้ความสามารถช่วยเหลือชุมชน 11.3 สนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อสังคม

3.แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค(PWA Sustainable Development Framework)

กปภ. ได้นำกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาลด้วยจริยธรรมตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) ควบคู่กับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ. โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

SDGs

Sustainable Development Goals: SDGs in PWA



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

ภายใต้กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ทั้ง 17 ด้าน กปภ. ได้พิจารณาคัดเลือกเป้าหมายการพัฒนาที่มีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของ กปภ. มาทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) เป้าหมายที่ 3 สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย (Good Health and Well-Being)

- 2) เป้าหมายที่ 6 สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคน และมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (Clean Water and Sanitation)
- 3) เป้าหมายที่ 10 ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ(Reduce Inequalities)
- 4) เป้าหมายที่ 12 สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการบริโภคและผลิตที่ยั่งยืน(Responsible Consumption and Production)
- 5) เป้าหมายที่ 14 อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน(Life Below Water)
- 6) เป้าหมายที่ 15 ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ(Life on Land)
- 7) เป้าหมายที่ 17 เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนการเงิน(Partnerships)

จากกรอบแนวคิดและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ กปภ. จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจประปาเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมดุลหรือปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อกูลระหว่างมิติอันเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้มีการเติบโตที่ยั่งยืน สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาที่จะช่วยสร้างคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมภายใต้การกำกับดูแลกิจการและการมีธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและสากล

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

1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินงานของ กปภ. มิได้คำนึงเพียงแต่การเติบโตของผลกำไร แต่ยังกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อเสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานของ กปภ. (เป้าหมายที่ 17)

2. ด้านเศรษฐกิจ

กปภ. มุ่งเน้นการบริการน้ำประปาเพื่อรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้สอดคล้องเป้าหมายการสร้างหลักประกันว่าคนมีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย (เป้าหมายที่ 3) และลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ(เป้าหมายที่ 10)

3. ด้านสังคม

กปภ. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการน้ำประปาเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึงการอุปโภคบริโภคน้ำประปาอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (เป้าหมายที่ 12) และสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยที่ดีสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (เป้าหมายที่ 6) พร้อมทั้งมุ่งมั่นพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรและสร้างผู้นำที่ดีที่มีจิตสำนึกด้านการพัฒนาเพื่อให้องค์กรเกิดการเติบโตที่ยั่งยืน

4. ด้านสิ่งแวดล้อม

กปภ. มีการมุ่งเน้นการเสริมสร้างการอนุรักษ์ผ่านกิจกรรม CSR ในการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ทรัพยากรทะเลและปกป้องระบบนิเวศทางชายฝั่ง (เป้าหมายที่ 14)และปกป้อง ป่า และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดิน และฟื้นฟูสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ(เป้าหมายที่ 15)

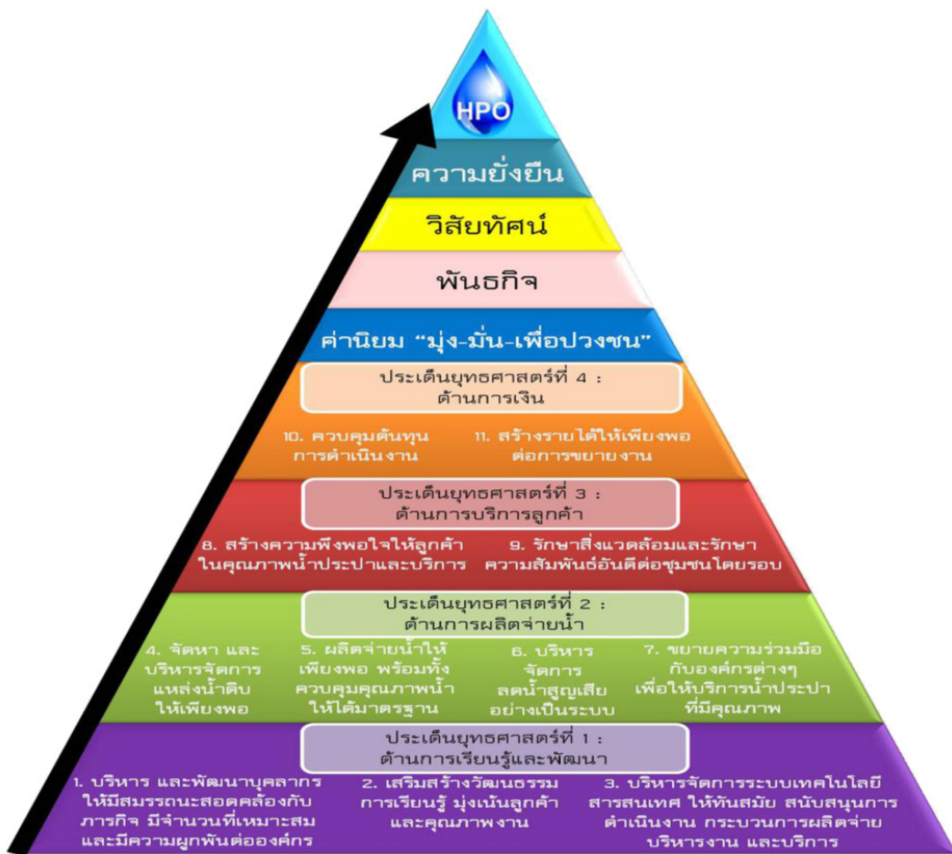
4. แผนยุทธศาสตร์และปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.

กปภ. ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานโดยยึดมั่นการให้บริการน้ำประปาตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) และค่านิยม (Value) ที่ กปภ. กำหนดขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายในเพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งในระยะยาวให้องค์กรมีการเติบโตที่ยั่งยืน และระดับองค์กรสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย กปภ. ได้กำหนดประเด็นทางยุทธศาสตร์ออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาซึ่งเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาองค์กรโดยใช้ความสามารถของบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานของกปภ.

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของกปภ.ทั้งในส่วนของการบริหารจัดการน้ำดิบผลิตจ่ายควบคุมคุณภาพน้ำบริหารจัดการน้ำสูญเสียในระบบจ่ายของกปภ. อีกทั้งในส่วนของการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า โดยเน้นกลุ่มผู้ใช้น้ำของกปภ. ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พร้อมทั้งรักษาสิ่งแวดล้อมและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบของกปภ.



ภาพที่ 4.1 แสดงแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ.

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเงินมีการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานและสร้างรายได้ให้เพียงพอต่อการขยายงานของกปภ.

โดยในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการจัดโครงสร้างและการบริหารองค์กรภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจปี 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยมีหลักสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1) Accountability ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ทั้งด้านบวกและด้านลบ

2) Responsibility ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ

3) Value Creation การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือ เพิ่มมูลค่าใดๆ นั้นจะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน

4) Equitable Treatment การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน

5) Transparency ความโปร่งใสในการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6) Participation การมีส่วนร่วมและการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

7) Ethics การส่งเสริมและพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินกิจการ

8) Corporate Governance การส่งเสริม พัฒนาและเผยแพร่การสร้างความรู้ความเข้าใจในการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นอกจากนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนกปภ. จึงดำเนินกิจการประปาด้วยความรับผิดชอบต่อภายใต้กรอบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านแหล่งน้ำ ด้านความสามารถบุคลากร ด้านเงินลงทุน ด้านกระบวนการผลิตและจ่ายน้ำ ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งปัจจัยความยั่งยืนทั้ง 6 ด้านล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้ กปภ. บรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO)

1. ด้านแหล่งน้ำด้วยน้ำดิบเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นต้นทางไปสู่การนำน้ำไปผลิตเป็นน้ำประปาที่ใสสะอาดตามกระบวนการที่ได้มาตรฐานของ กปภ. ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของ กปภ. มีความสอดคล้องกันในทุกมิติอย่างสมดุลและยั่งยืน กปภ. จึงมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอในระยะยาวและรองรับเมื่อเกิดสถานการณ์ภัยแล้ง ตลอดจนมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและบริหารจัดการสถานการณ์น้ำ น้ำต้นทุนและคุณภาพแหล่งน้ำดิบอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความสามารถบุคลากรโดยมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรในทุกกระบวนการทำงานสำคัญที่สร้างความยั่งยืน โดยนำผลการดำเนินงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีและแผนระยะยาว เพื่อเตรียมบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากร และให้พร้อมต่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพที่ 4.2 แสดง 6 ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.

3. **ด้านเงินลงทุน**โดยมุ่งเน้นการจัดการจัดหาแหล่งเงินทุนให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนงานโครงการสำคัญต่างๆ ของ กปภ. โดยมีการดำเนินงานด้านการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเงินทุนเพียงพอในการดำเนินงาน โดยเร่งรัดโครงการก่อสร้างให้ดำเนินการเป็นไปตามแผน และกำกับดูแลการดำเนินงานของ กปภ.สาขาเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้น้ำ ปริมาณน้ำจำหน่าย และอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมาย

4. **ด้านกระบวนการผลิตและจำหน่ายน้ำ**โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการน้ำประปาให้สะอาด ปลอดภัยของ กปภ. โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิตน้ำ การสูบน้ำจนถึงบ้านผู้ใช้น้ำ ตลอดจนกำกับดูแลการบริหารจัดการลดอัตราน้ำสูญเสียของ กปภ.สาขาอย่างใกล้ชิด

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

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

อย่างไรก็ตาม สำหรับประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) นั้น กปภ. ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ออกเป็นทั้งหมด 7 กลุ่ม ประกอบด้วย รัฐบาล ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้ คู่ความร่วมมือ

คู่แข่ง พนักงาน และชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการ/คาดหวัง (Needs/Expectations) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มภาครัฐบาล

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. รัฐบาล	
(1) กระทรวงต้นสังกัด	
(1.1) กระทรวงมหาดไทย	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินงานตามนโยบายและแผนรัฐบาล - การขยายพื้นที่บริการ - การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย - การบริหารจัดการน้ำดิบ - การปฏิบัติตามนโยบายการให้ข่าวสาร - การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ - พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและให้บริการ
(2) หน่วยงานกำหนดนโยบายและกำกับดูแล	
(2.1) คณะกรรมการ กปภ.	<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งเน้นการจัดการความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนวัตกรรม - การบริหารโครงการก่อสร้าง - แหล่งน้ำดิบ - การขยายพื้นที่บริการ - ทบทวนสัญญาเอกชน - การตลาดเพื่อสร้างการแข่งขัน - พัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างมูลค่า - การให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบ
(2.2) สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลแผนและงบประมาณถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา - การบริหารโครงการลงทุน
(2.3) คณะอนุกรรมการด้านความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - มีมาตรการความเสี่ยงครอบคลุมทุกพื้นที่
(2.4) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประเมินผลครบถ้วนถูกต้องทันเวลา - การกำกับดูแลกิจการที่ดี
(2.5) Audit Committee	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลการตรวจสอบที่ถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส
(2.6) คณะผู้บริหารระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมข้อมูลก่อนนำเสนอคณะกรรมการและคณะกรรมการกปภ. - การให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบ
(2.7) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลการตรวจสอบที่ถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส
(2.8) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - ความโปร่งใสของงบประมาณโครงการก่อสร้าง - ความโปร่งใสทุจริตทางการเงิน
(2.9) สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการน้ำดิบ

ตารางที่ 4.1 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มภาครัฐบาล (ต่อ)

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
(2) หน่วยงานกำหนดนโยบายและกำกับดูแล (ต่อ)	
(2.10) กรมอนามัย	- มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาตามมาตรฐาน - ระดับมลพิษเป็นไปตามมาตรฐาน
(2.11) กรมควบคุมมลพิษ	- มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาตามมาตรฐาน - ระดับมลพิษเป็นไปตามมาตรฐาน
(2.12) สำนักงบประมาณ	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย - ฐานทางการเงินที่มั่นคง - การปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงิน
(2.13) สำนักบริหารหนี้สาธารณะ	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย - ฐานทางการเงินที่มั่นคง - การปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงิน
(2.14) กรมบัญชีกลาง	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย - ฐานทางการเงินที่มั่นคง - การปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงิน
(2.15) กระทรวงแรงงาน	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - ป้องกันทุจริตและความโปร่งใส
(2.16) อัยการ	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - ป้องกันทุจริตและความโปร่งใส
(2.17) กรมบังคับคดี	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - ป้องกันทุจริตและความโปร่งใส

ตารางที่ 4.2 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
2. ลูกค้าผู้ใช้น้ำ	
2.1 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1	- คุณภาพน้ำ
2.2 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2	- แรงดัน
2.3 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3	- ปริมาณน้ำที่สม่ำเสมอ - ความเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน - มีช่องทางติดต่อสื่อสารกับกปภ.สาขา ได้สะดวก - การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวทันการณ์และสม่ำเสมอ - ติดตั้งประปารวดเร็ว - การซ่อมท่อรวดเร็ว

ตารางที่ 4.2 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า (ต่อ)

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
2. ลูกค้าผู้ใช้น้ำ (ต่อ)	
2.1 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1	- ความเหมาะสมของค่าบริการ
2.2 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2	- อุปกรณ์ที่ให้บริการลูกค้าได้มาตรฐาน
2.3 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3	- ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
3. ลูกค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหน้าที่	
3.1 บริษัท East water 3.2 บริษัทที่ติดตั้งปลิวจำกัด (มหาชน) 3.3 บริษัทยูนิเวอร์แซลยูทิลิตี้ส์ จำกัด 3.4 บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง 3.5 บริษัทผู้รับเหมาออกแบบ 3.6 บริษัทผู้ผลิตท่อประปาและอุปกรณ์ 3.7 บริษัทผู้ผลิตสารเคมี 3.8 บริษัทผู้รับเหมาอ่านมาตร 3.9 บริษัทผู้รับเหมาบริหารจัดการน้ำสูญเสีย 3.10 บริษัทผู้รับเหมาซ่อมท่อ 3.11 บริษัทผู้พัฒนาระบบ 3.12 บริษัทดูแลซ่อมบำรุงระบบ 3.13 บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ IT	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงการจัดซื้อจัดจ้างการควบคุม การก่อสร้าง การส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ - การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา
3.14 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	- คุณภาพน้ำในการผลิตไฟฟ้า - มีแผนการใช้ไฟฟ้า
3.15 กรมชลประทาน	- มีแผนการใช้น้ำดิบ

ตารางที่ 4.4 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ความร่วมมือ

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
4. คู่ความร่วมมือ	
4.1 กรมทรัพยากรน้ำบาดาล 4.2 กรมทรัพยากรน้ำ 4.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- ความร่วมมือระหว่างกันในการแก้ไขปัญหาน้ำดิบ
4.4 กรมทางหลวง	- แผนการลงทุนเพื่อรองรับการขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและวางท่อ
4.5 กรมทางหลวงชนบท 4.6 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.7 กรมโยธาธิการและผังเมือง 4.8 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 4.9 กรมเจ้าท่า 4.10 กรมที่ดิน 4.11 กรมธนารักษ์ 4.12 กรมป่าไม้ 4.13. กรมอุทยาน 4.14 องค์กรจัดการน้ำเสีย 4.15 การเคหะแห่งชาติ 4.16 การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 4.17 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น 4.18 หน่วยงานกิจการประปาต่างประเทศ 4.19 สถาบันการศึกษา	- การบูรณาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่แข่ง

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
5. คู่แข่ง	
5.1 การประปานครหลวง 5.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5.3 ผู้ผลิตน้ำประปาเอกชน	- การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงาน

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
6. พนักงาน	
6.1 ผู้ว่าการ	- การจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน
6.2 รองผู้ว่าการทุกสายงาน	- ผลตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือนเช่น โบนัส
6.3 ผู้ช่วยผู้ว่าการ	- การอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม
6.4 ผู้อำนวยการกปภ.เขต	- สวัสดิการ
6.5 ผู้อำนวยการฝ่าย	- เงินเดือน
6.6 ผู้จัดการกปภ.สาขา	- การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
6.7 ผู้อำนวยการกอง	- การโยกย้าย
6.8 หัวหน้างาน	- การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน
6.9 พนักงานทุกระดับ	- การให้รางวัลพนักงานดีเด่น
6.10 ลูกจ้าง	- การจ้างงานอย่างต่อเนื่อง
	- ความชัดเจนของกฎระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
	- ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
	- ความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์
	- การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.7 แสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
7.1 ผู้นำชุมชน /กลุ่มชนชั้นนำของชุมชน	- การประกอบกิจการมีความปลอดภัย
7.2 นักการเมืองท้องถิ่น	- ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
	- มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

5. กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร ของ กปภ.

ในการขับเคลื่อน กปภ. เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างยั่งยืน จะมีขั้นตอน/กระบวนการในการกำหนด และวิเคราะห์นโยบาย แผนงาน การกำหนดตัวชี้วัด ตลอดจนการจัดทำงานรายงานความยั่งยืน โดยมีกระบวนการที่สำคัญ 5 กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการที่ 1 การวิเคราะห์บริบทและประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กร (Context) กระบวนการที่ 2 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืน (Policy) กระบวนการที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy) กระบวนการที่ 4 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implement) และ กระบวนการที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclose) ซึ่งแต่ละกระบวนการมีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการที่ 1 การวิเคราะห์บริบทและประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กร (Context) ประกอบด้วย กระบวนการย่อยทั้งสิ้น 3 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทองค์กร (Context analysis)

กปภ. จำเป็นต้องทำความเข้าใจบริบท หรือตัวตนขององค์กร โดยศึกษาและวิเคราะห์จาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์และโครงการ ความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งทำให้ทราบถึงประเด็นที่ กปภ. ควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้ กปภ. เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

1.2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วม (Stakeholder engagement)

กปภ. ควรวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อสะท้อนบริบทการดำเนินงานของ กปภ. อย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.2.1 กปภ. ควรระบุได้ว่าในการดำเนินงานขององค์กร ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (ValueChain) องค์กรมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดบ้าง ทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น หน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการ กปภ. พนักงาน บริษัทคู่ค้า บริษัทผู้รับเหมา และ ลูกค้า

1.2.2 วิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีผลกระทบและมีความคาดหวังต่อองค์กร และ ประเด็นที่องค์กรมีผลกระทบและมีความคาดหวังต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กปภ. ควรให้ความสำคัญและ ดำเนินการเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนา ศักยภาพในการเติบโตขององค์กรในระยะยาว

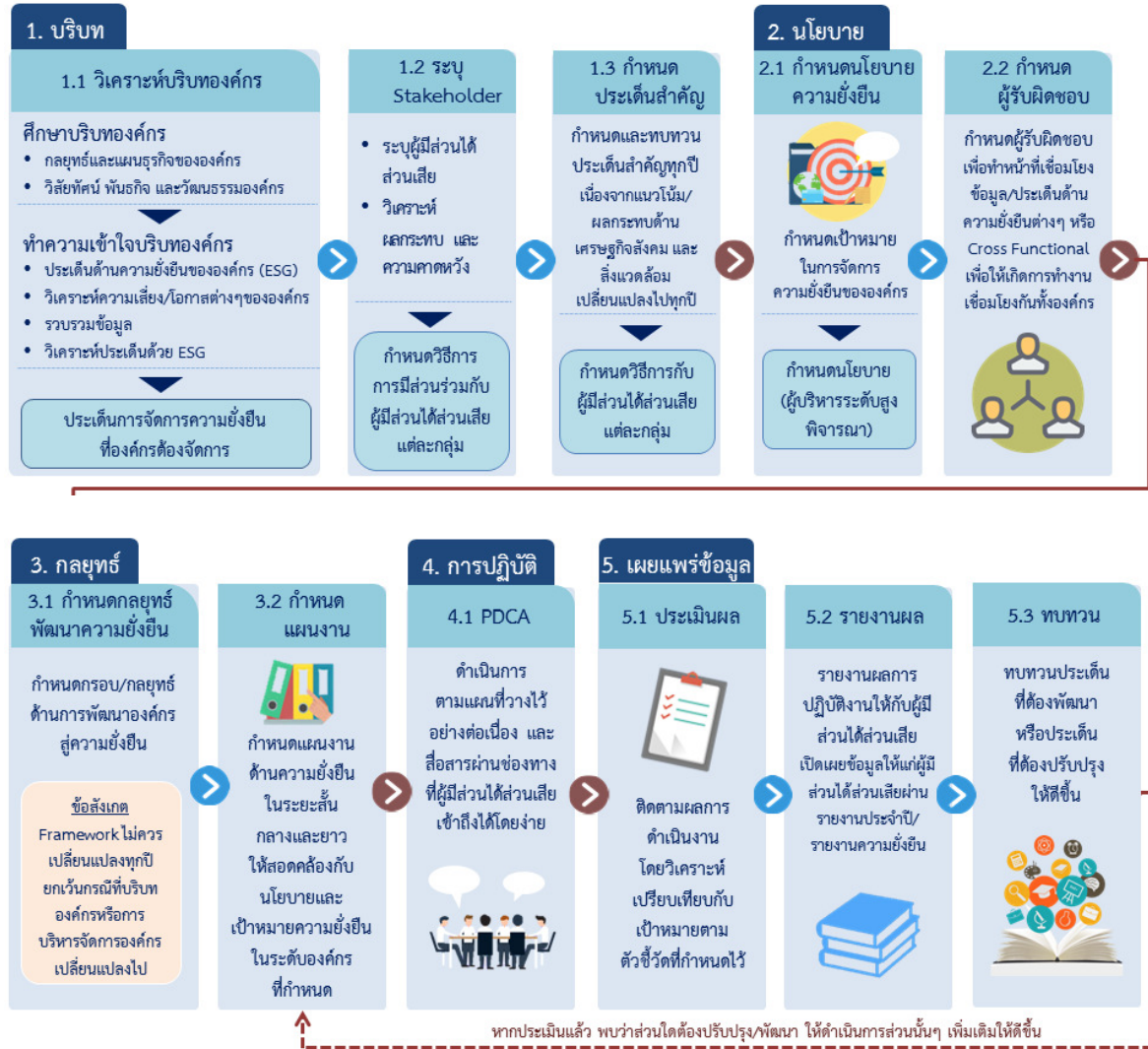
1.2.3 กำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถสื่อสารและ จัดการประเด็นดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอาจมีช่องทางการเข้าถึงหรือรูปแบบ การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

1.3 การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)

กปภ. ควรวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อสะท้อนบริบทการดำเนินงานอย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอนดังนี้



กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร



ภาพที่ 5.1 แสดงกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร ของ กปภ.

1.3.1 คัดเลือกและกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน จากประเด็นผลกระทบที่ทั้ง กปภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ

1.3.2 ประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น และจัดลำดับความสำคัญประเด็นดังกล่าว เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น

ซึ่งเมื่อ กปภ. สามารถจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการแต่ละ

ประเด็นอย่างเหมาะสมต่อไป โดยประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญได้ เมื่อบริบทขององค์กรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น กปภ. ต้องดำเนินการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันทันกาล

กระบวนการที่ 2 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืน (Policy) ประกอบด้วยกระบวนการย่อยทั้งสิ้น 2 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร และกำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment)

เมื่อ กปภ. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรได้เรียบร้อยแล้ว กปภ. ควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยผู้ประกาศนโยบาย หรือเป้าหมายทิศทางในระดับองค์กรของ กปภ. จะเป็นคณะกรรมการ กปภ. หรือ ผู้ว่าการฯ เพื่อสร้างความชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มว่าองค์กรมีหลักการ กรอบความคิด ทิศทาง และเป้าหมายว่าจะดำเนินงานไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจในการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในองค์กร ที่จะมีแนวคิดและการดำเนินงานในทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร

2.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up)

กปภ. ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น และควรสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นบูรณาการ เพราะการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนและทุกหน่วยงานในองค์กร ทั้งนี้การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ไม่มีวิธีการดำเนินการที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและบริบทขององค์กร โดยองค์กรสามารถพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

กระบวนการที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy) ประกอบด้วยกระบวนการย่อยทั้งสิ้น 2 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การกำหนดกรอบหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable development framework)

กปภ. ควรกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับนโยบายและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนที่กำหนด โดยทั่วไปการกำหนดกรอบการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน มักเชื่อมโยงกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาองค์กรในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไว้ด้วยกัน และสิ่งสำคัญ คือ กปภ. ควรเชื่อมโยงกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับความสามารถทางการเงินขององค์กร ทั้งนี้ โดยทั่วไปกรอบการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรมักมีมุมมองในระยะยาวไม่เปลี่ยนแปลงทุกปี ยกเว้นในกรณีที่องค์กรมีบริบทหรือการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

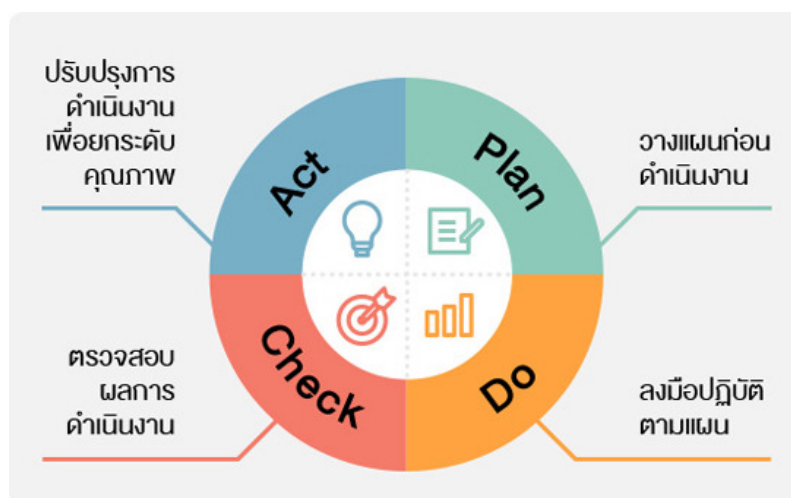
3.2 การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน (Sustainable development initiative)

กปภ. ควรกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแผนงาน (initiative) ด้านความยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เห็นว่าองค์กรจะดำเนินงานในแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างไร ซึ่งควรมีความสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับที่องค์กรกำหนด นอกจากนี้ กปภ. ควรกำหนดเงื่อนไข แนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ทั้งในเชิงผลลัพธ์แบบ output และ outcome เพื่อให้ผู้รับผิดชอบมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน ที่สำคัญคือเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าหรือมูลค่าที่ กปภ. สามารถสร้างได้จากแผนงานด้านความยั่งยืน

กระบวนการที่ 4 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implement) ประกอบด้วยกระบวนการย่อยทั้งสิ้น 1 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการขับเคลื่อนความยั่งยืนในองค์กร (PDCA)

กระบวนการ Plan, Do, Check, Act หรือ PDCA Cycle เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่องค์กรสามารถใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนขององค์กร เนื่องจากการนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติ ต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการวางแผนอย่างเหมาะสม แล้วจึงดำเนินการตามแผน ทั้งนี้ควรมีการเฝ้าติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงาน รวมถึงสรุปบทเรียนที่ได้หลังจบโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 5.2 แสดงกระบวนการ PDCA Cycle สำหรับการใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนขององค์กร

กระบวนการที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclose) ประกอบด้วยกระบวนการย่อยทั้งสิ้น 4 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การรวบรวมและวางระบบจัดเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืน

กปภ. ควรมีกระบวนการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลถือเป็นกระบวนการที่องค์กรควรทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรกำหนดผู้เกี่ยวข้อง

ที่รับผิดชอบหรือดูแลข้อมูลแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ กปภ. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของแนวทาง วิธีการวัด และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเชื่อถือได้ หรืออาจมีการสอบทานข้อมูล หรือรับรองคุณภาพของข้อมูลโดยหน่วยงานภายนอกเพิ่มเติมด้วย

5.2 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลด้านความยั่งยืน (Evaluate)

เมื่อ กปภ. ดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแล้ว กปภ. ควรนำข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งมักเป็นตัวชี้วัดในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณที่สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าผลการดำเนินงานของ กปภ. เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

5.3 การรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Communicate)

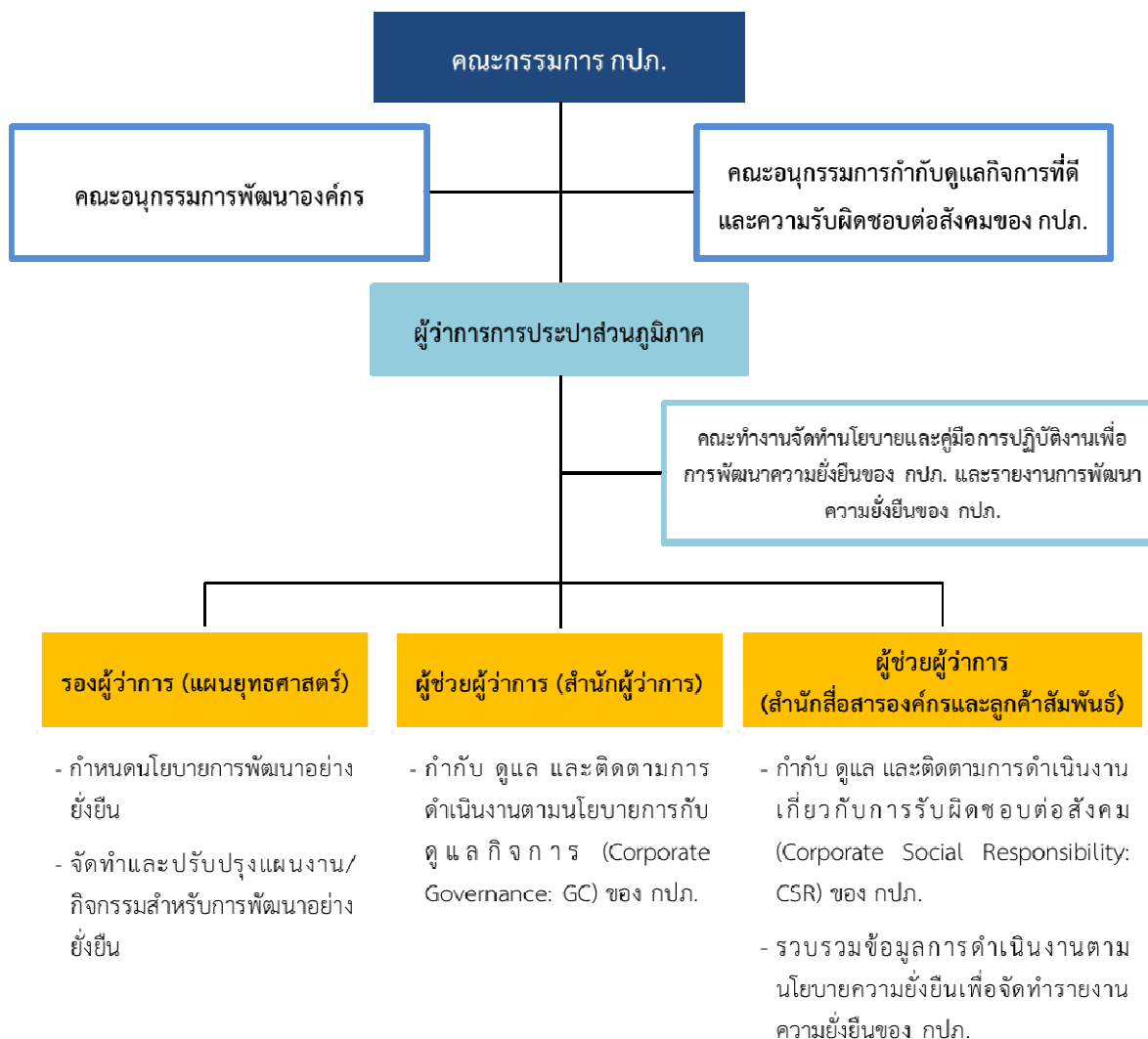
กปภ. ควรเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างคุณค่าและหรือมูลค่าให้แก่องค์กรได้ โดยการรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืนให้มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ กปภ. ควรนำเสนอข้อมูลที่สะท้อนทั้งผลสำเร็จและความล้มเหลวของแผนงาน(ถ้ามี) โดย กปภ. สามารถรายงานถึงความพยายามในการบริหารจัดการและดำเนินงานตามแผนงาน และยอมรับว่าอะไรคือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ กปภ. ไม่สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและเห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร

5.4 การติดตาม ทบทวน และวางแผนเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง (Review)

กปภ. ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลมาติดตามทบทวนว่าอะไรเป็นจุดเด่นที่ กปภ. สามารถดำเนินการได้ดี หรืออะไรเป็นข้อควรปรับปรุงที่ กปภ. ควรพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และวางแผนพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. โครงสร้างการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการในเรื่องการพัฒนาธุรกิจประปรายให้เกิดความยั่งยืนของ กปภ. นั้น คณะกรรมการ กปภ. มีได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่มีความเชื่อมโยงและมีบทบาทในการกำกับดูแลการดำเนินงาน และการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ. เพื่อเป็นผู้พิจารณากำหนดกรอบนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย



ภาพที่ 6.1 แสดงโครงสร้างในการกำกับดูแลเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

1) คณะกรรมการพัฒนาองค์กร โดยมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา/ทบทวนกรอบ ทิศทาง ยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคล การเงินการลงทุน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

2) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. โดยมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดและทบทวนนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมให้สอดคล้องกับการดำเนิน

ธุรกิจของ กปภ. และให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และแนวทางปฏิบัติสากล รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ กปภ. ผู้บริหาร พนักงาน ชุมชน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับกิจกรรมและแผนงาน/โครงการความรับผิดชอบต่อทางด้านสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ของ กปภ. ด้วย

สำหรับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ กปภ. ได้มีการจัดสรรหน้าที่ให้สายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงานรองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ. โดยมี 3 สายงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) **สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)** มีหน้าที่ในกำหนดนโยบาย ทิศทาง และแผนงานสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งการจัดทำและปรับปรุงแผนงานและกิจกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ กปภ. และสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

2) **สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)** มีหน้าที่ในการควบคุมและดูแลการบริหารจัดการของ กปภ. ให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดภายใต้นโยบายการกำกับกิจการที่ดีของ กปภ.

3) **สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)** มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมของ กปภ. ที่มีส่วนร่วมต่อความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละโครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำรายงานความยั่งยืนของ กปภ.

นอกจากนั้น ในการดำเนินงาน กปภ. ได้การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ. และรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ. เพื่อหน่วยงานในการจัดทำและเผยแพร่ นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติให้แก่หน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบถึงวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม รวมทั้งเป็นผู้จัดทำรายงานความยั่งยืนของ กปภ.

7. นโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค

กปภ. ได้มีการกำหนดนโยบาย/แผนงานที่บูรณาการแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลในการดำเนินงานทางด้านสังคม (Society) เศรษฐกิจ (Economics) และสิ่งแวดล้อม (Environment) รวมทั้งประเด็นในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) นำมาเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ กปภ. เพื่อกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ควบคู่ไปกับการยกระดับองค์กรให้มีสมรรถนะในการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิด **“ประปาใสสะอาด บริการทั่วถึง เป็นมิตรกับชุมชน”** โดยนโยบายการดำเนินงานแต่ละมิติ มีกิจกรรมและแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 7.1 แสดงนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ. ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

7.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

7.1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.

กปภ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทภารกิจขององค์กรที่มีต่อประโยชน์สุขในการดำรงชีวิตของประชาชนในส่วนภูมิภาค โดยมีเจตนาอันแน่วแน่ที่จะส่งเสริมให้ กปภ. มุ่งมั่นดำเนินกิจการให้ผู้ใช้บริการประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยรับผิดชอบบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม พร้อมต่อการตรวจสอบ โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายในที่เพียงพอ ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียและเกิดการยอมรับจากสาธารณชนอย่างยั่งยืน

หลักสำคัญในการปฏิบัติ

1. ดำเนินภารกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐและประชาชนเป็นสำคัญ
2. มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำนึกรับผิดชอบต่อให้ได้ผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ปฏิบัติต่อลูกค้าประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรมเพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของทุกกลุ่มอย่างรวดเร็วและเท่าเทียม
4. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานที่โปร่งใส รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้
5. ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและพนักงาน สนับสนุนการทำงานเชิงรุก ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการ การปรับกระบวนการทำงานให้สามารถสนองต่อการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จนนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
6. พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและประกอบกิจการของ กปภ. ที่ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ หลักคุณธรรมและหลักนิติธรรม ซึ่งหมายรวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
7. สนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เกิดการสร้างเครือข่ายและการทำงานเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วน ตลอดจนเปิดโอกาสให้สาธารณชนมีส่วนในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการดำเนินกิจการขององค์กร แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง
8. มุ่งพัฒนาระบบการทำงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนภูมิภาค และการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน
9. สนับสนุนให้มีแนวทางและมาตรการในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในที่มีคุณภาพ เหมาะสมเพียงพอ และมีความเชื่อมโยงกับทิศทางในการพัฒนาองค์กร
10. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ การสร้างบรรยากาศและจิตสำนึกเกี่ยวกับกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมายให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรม

7.1.2 นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ กปภ.

เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรและลดโอกาสความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance)

หลักสำคัญในการปฏิบัติ

1. กำกับดูแลให้มีการบูรณาการระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Governance, Risk Management and Compliance: GRC)
2. สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมและการสื่อสารการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสมรวมถึงกำหนดแรงจูงใจสำหรับการบริหารความเสี่ยง
3. จัดวางระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร เชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ แผนงานโครงการและแผนการลงทุนของ กปภ. เพื่อสร้างมูลค่าให้องค์กร (Value Creation)
4. จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องภายใต้กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานเดียวกันตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงของ กปภ. ที่สอดคล้องตามแนวปฏิบัติที่ดีของ COSO 2017 เพื่อปลูกฝังให้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานปกติ
5. ให้คำแนะนำและสนับสนุนในการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) ให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์ และบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ หรือเบี่ยงเบนไม่เกินกว่าที่องค์กรยอมรับได้
6. กำกับดูแลให้มีการทบทวน ปรับปรุงนโยบายและกรอบเวลาการบริหารความเสี่ยงตามช่วงเวลาที่กำหนด และเมื่อมีเหตุการณ์ สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
7. สนับสนุนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอย่างต่อเนื่อง และทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงแก่หน่วยงานต่าง ภายในองค์กร รวมถึงประสานให้เกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
8. สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยงในระดับองค์กร ระดับสายงาน ระดับหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดให้มีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงการทบทวนและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงสม่ำเสมอ
9. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System: EWS) และระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
10. กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมและการบริหารความเสี่ยงแต่ละรายการ พร้อมทั้งจัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กปภ. ให้ความเห็นชอบหรือให้ข้อเสนอแนะอย่างน้อยทุกไตรมาส

7.1.3 นโยบาย Governance, Risk Management and Compliance(GRC) ของ กปภ.

เพื่อให้ GRC มีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมีบุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ไม่ละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักสำคัญในการปฏิบัติ

1. ร่วมกันกำกับดูแลกิจการที่ดีภายใต้หลักการสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) จริยธรรมและจรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อนำไปสู่การพัฒนองค์กรอย่างยั่งยืน
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่สอดคล้องกับบริบทองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความคาดหวังของผู้มีส่วนร่วมทุกภาคส่วน และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังความเสี่ยง และปกป้องคุณค่าองค์กร
4. ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและป้องกันความเสียหายของ กปภ. ด้วยระบบการควบคุมภายในเชิงป้องกัน เชิงแก้ไข และเชิงตอบสนอง
5. มีการสอบทาน ทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้มีความมั่นใจได้ว่าระบบงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อให้ กปภ. บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครบถ้วน
6. ดำเนินการภายใต้ของเขตของกฎหมาย สัญญา ระบบการควบคุมภายใน สังคม จริยธรรม
7. ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เชื่อถือได้ และทันเวลาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ช่วยส่งเสริมการวัดผลของระบบงาน การมีประสิทธิผลและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนางาน
9. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บูรณาการข้อมูลโดยเชื่อมโยงข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา
10. สนับสนุนให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมที่สนับสนุนนโยบาย GRC ทั่วทั้ง กปภ.

7.1.4 นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของ กปภ.

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยมีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะส่งเสริมให้การประปาส่วนภูมิภาคบริหารจัดการองค์กรเป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบอันจะส่งผลให้ กปภ. ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ทั้งได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้จัดทำ “นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบของ กปภ. (PWA Compliance Policy)” เพื่อเป็นการประกาศเจตนารมณ์ของ กปภ.อย่างชัดเจนและยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบและส่งเสริมธุรกิจกิจการประปา ดังนี้

นโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบของกปภ. (PWA Compliance Policy)

1. คณะกรรมการผู้ว่าการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการรับผิดชอบและยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายมติคณะรัฐมนตรีกฎข้อบังคับระเบียบประกาศและคำสั่งต่างๆที่บังคับใช้สำหรับการดำเนินงานในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. คณะกรรมการผู้ว่าการและผู้บริหารมีส่วนร่วมในการช่วยปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบในการดำเนินงานทุกกระบวนการที่กำหนดรวมถึงการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร
3. คณะกรรมการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบของกปภ. (PWA Compliance Policy) อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง และจัดให้มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบอย่างเหมาะสมโดยผู้ว่าการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการดังกล่าว
4. คณะกรรมการจัดให้มีกระบวนการกำกับกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายกฎระเบียบการตรวจสอบและรายงานผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการดังกล่าวรวมทั้งจัดให้มีช่องทางรายงานหรือแจ้งการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
5. กองกฎระเบียบและอุทธรณ์ร้องทุกข์ (Compliance Unit) เป็นหน่วยงานกลางในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบของกปภ. และมีความรับผิดชอบในการเสนอทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ
6. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบเป็นความผิดทางวินัยและต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบโดยเร่งด่วนด้วยความโปร่งใสโดยการพิจารณาและการลงโทษทางวินัยทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาที่ละเลยไม่ดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบให้ถือว่าผู้บังคับบัญชามีความผิดทางวินัย
7. ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่
8. ผู้ปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลหรือรายงานเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นหรืออาจเป็นการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายมติคณะรัฐมนตรีกฎข้อบังคับระเบียบประกาศและคำสั่งต่างๆจะได้รับการคุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนของกปภ.

แนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกระเบียบ

1. เพื่อให้การกำกับปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบมีประสิทธิภาพลดความสับสนในการปฏิบัติงาน หลีกเลี่ยงความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบจึงกำหนดบทบาทหน้าที่ในการกำกับปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบเป็น 3 กลุ่ม (Three Lines of Defense) ดังนี้

1) การกำกับตามกฎหมายกระเบียบชั้นที่ 1 (1st Line Defense) หมายถึงหน่วยงานที่เป็นเจ้าของกระบวนการปฏิบัติงานตามกระบวนการมีหน้าที่ปฏิบัติและกำกับดูแลงานของตนให้เป็นไปตามกฎหมายกระเบียบ กระบวนการที่กำหนดไว้มีการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

2) การกำกับตามกฎหมายกระเบียบชั้นที่ 2 (2nd Line Defense) หมายถึงผู้บริหารระดับสายงานและ Compliance Unit มีหน้าที่กำหนดนโยบายกฎเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบตลอดจนดูแลกำกับ การปฏิบัติงานตามกฎหมายกระเบียบของหน่วยงานในความรับผิดชอบของตน (1st Line of Defense) และให้คำปรึกษาให้ ความรู้และสื่อความถึงนโยบายกฎหมายกระเบียบตามที่ได้กำหนดขึ้น

3) การกำกับตามกฎหมายกระเบียบชั้นที่ 3 (3rd Line Defense) หมายถึง สำนักตรวจสอบซึ่งมีสถานะ เป็นหน่วยงานอิสระ โดยจะรายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและรายงานด้านการบริหารเสนอผู้ว่า การสำนักตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เป็น 1st Line Defense และ 2nd Line Defense ให้ปฏิบัติงานตามกฎหมายกระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. ในการปฏิบัติงานต้องศึกษากฎหมายกระเบียบที่เกี่ยวข้องล่วงหน้าก่อนการดำเนินงาน

3. ผู้ว่าการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของกปภ. ต้องหมั่นตรวจสอบตนเองอยู่เสมอว่าการกระทำของตนนั้น ถูกต้องตามกฎหมายกระเบียบหรือไม่โดยต้องติดตามอยู่เสมอว่ากฎหมายกระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นมีการ แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไรด้วย

4. การตกลงทำนิติกรรมสัญญาใดๆของกปภ. ต้องเป็นไปตามกระบวนการขึ้นตอนรูปแบบหลักเกณฑ์ที่มี กฎหมายกระเบียบกำหนดไว้และต้องไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

5. ในกรณีที่มีข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนให้สอบถามผู้บังคับบัญชาโดยตรงในการ ขอคำแนะนำเบื้องต้นหากผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วว่าเป็นการตีความข้อกฎหมายภายนอกหรือกฎหมายข้อบังคับระเบียบ คำสั่งและบันทึกสั่งการของกปภ. ผู้บังคับบัญชาอาจขอคำแนะนำมายังหน่วยงานด้านกฎหมายในส่วนภูมิภาค ฝ่ายกฎหมายหรือ Compliance Unit

6. กรณีที่พบการฝ่าฝืนกฎหมายกระเบียบควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือพฤติกรรมดังกล่าวไปยังฝ่าย กฎหมายหรือช่องทางอื่นตามที่กปภ. กำหนด

7. ผู้บังคับบัญชาต้องกำกับดูแลผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของตนให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กระเบียบรวมถึงส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดของตนเกิดการเรียนรู้และปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบได้อย่างถูกต้อง

8. Compliance Unit รายงานผลการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบต่อผู้ว่าการโดยให้ ครอบคลุมถึงการทบทวนนโยบายผลการไม่ปฏิบัติตามกรอบการปฏิบัติตามกฎหมายกระเบียบรวมถึงการกระทำผิดการฝ่า ฝืนและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

7.1.5 นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ.

กปภ. มีเจตนารมณ์แน่วแน่ที่จะดำเนินงานภายใต้หลักการและแนวทางของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล อันจะทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ดำเนินภารกิจอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียศรัทธาและยอมรับ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบของภาครัฐ

แนวทางในการปฏิบัติ

1. กปภ. ต้องเป็นองค์กรโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและคอร์รัปชัน
2. ต้องไม่ยอมรับ ไม่ส่งเสริม ไม่มีส่วนร่วม ไม่กระทำการใดๆ ที่มีเจตนาในการทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อประโยชน์ของตนเองและพวกพ้องทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. ต้องยึดถือประโยชน์ขององค์กรเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
4. ต้องประพฤติปฏิบัติตามนโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กปภ. และนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. รวมทั้งไม่ละเมิดกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ
5. การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของ กปภ. จะต้องให้ความร่วมมือทุกกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อรณรงค์การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน รวมทั้งยึดถือแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
6. ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่แสดงถึงเจตนาหรือจงใจให้เกิดการทุจริตและคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. ต้องถือเป็นหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบได้รับทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
7. ห้ามมิให้รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคล นอกเหนือจากทรัพย์สินหรือประโยชน์อันควรได้รับตามกฎหมาย ซึ่งต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 103
8. คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร ต้องปกป้อง ค้ำครอง และให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง

7.1.6 นโยบายต่อต้านการรับสินบน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กปภ. ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และเพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการต่อต้านการรับหรือให้สินบนในทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในองค์กร

แนวทางในการปฏิบัติ

1. บุคลากรของ กปภ. ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับรับหรือสินบนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ไม่เรียกร้อง ให้รับว่าจะให้ หรือรับสินบนเพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือประโยชน์ของ กปภ. หรือประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. หรือประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว เพื่อน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในลักษณะอื่นใด เพื่อจูงใจ กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่และกฎหมาย
2. เมื่อผู้มุดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการรับหรือให้สินบน จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาหรือตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กปภ.
3. กปภ. จะให้ความสำคัญและคุ้มครองเจ้าหน้าที่ที่ปฏิเสธรับหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสินบน เพื่อให้ได้รับผลกระทบใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการนั้น
4. สำหรับการจัดซื้อจัดจ้าง ห้ามมีการรับหรือให้สินบนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกชนิด การดำเนินการต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้ โดยอยู่ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

7.2 ด้านเศรษฐกิจ

กปภ. มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยได้มีแผนการปรับปรุงและยกระดับความสามารถในการผลิตน้ำประปาขององค์กรเพื่อให้เกิดการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึงและพอเพียง ซึ่งมีแผนในการดำเนินงาน ดังนี้

7.2.1 การจัดหาและบริการจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ

จากแนวโน้มปัญหาสถานการณ์ขาดแคลนแหล่งน้ำดิบกปภ. ได้เตรียมแผนบริหารจัดการแหล่งน้ำให้เพียงพอสำหรับการผลิตน้ำประปาโดยมีเป้าหมายให้บริการแก่ประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยมีแผนงานในการจัดหาแหล่งน้ำดิบที่ยั่งยืนและเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนี้

- 1) แผนงานก่อสร้างพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อรองรับความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นและป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบในช่วงฤดูแล้ง ตลอดจนการสร้างความมั่นคงด้านแหล่งน้ำดิบของ กปภ.สาขาต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนในระยะยาว
 - 2) แผนเฝ้าระวังแหล่งน้ำดิบ
 - 2.1) การติดตามและเฝ้าระวังปัญหาด้านแหล่งน้ำดิบของ กปภ.สาขา ที่มีความเสี่ยงปัญหาคุณภาพน้ำ และปริมาณน้ำทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - 2.2) ศึกษารูปแบบเครื่องมือหรือแบบจำลองสำหรับใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้ทันต่อเหตุการณ์อันจะเป็นการป้องกันและแสดงผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำดิบ

7.2.2 การผลิตจ่ายน้ำให้เพียงพอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน

1) การก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา เพื่อให้มีกำลังการผลิตที่เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในพื้นที่

2) แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบผลิตจ่ายตามหลักการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan: WSP) โดยมีการดำเนินงาน 2 โครงการ ดังนี้

2.1) โครงการจัดน้ำสะอาด โดยนำหลักการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) มาใช้ในการควบคุมระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความสะอาด ปลอดภัย ให้กับประชาชนที่อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และมีขั้นตอนจัดการคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่ต้นน้ำ (น้ำดิบ) กระบวนการผลิตน้ำ จนถึงขั้นตอนการจ่ายน้ำประปาไปยังผู้บริโภค รวมทั้งการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทุกขั้นตอนนอกจากนี้ ยังพัฒนาระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ประปา ให้สามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง

2.2) โครงการระบบควบคุมและประมวลผลแบบศูนย์รวม (Supervisory Control and Data Acquisition: SCADA) โดยติดตั้งและพัฒนาระบบควบคุมและประมวลผลแบบศูนย์รวมให้สามารถควบคุมติดตามอุปกรณ์ในระบบผลิตน้ำผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารที่เชื่อมโยงกันจากระยะไกล (Supervisory Control and Data Acquisition: SCADA) โดยใช้ Programmable Logic Controller: PLC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมอัตโนมัติ ซึ่งนำมาใช้สำหรับ กปภ.สาขาขนาดใหญ่ที่มีระบบผลิตน้ำซับซ้อน และ กปภ.สาขาที่มีหน่วยบริการจำนวนมากให้สามารถผลิตจ่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่อง

3) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) โดยให้ กปภ.สาขา มีเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ ในการผลิตน้ำประปาที่สมบูรณ์และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาหยุดชะงักการจ่ายน้ำ หรือ สามารถวางแผนการหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้าได้อย่างเป็นระบบ โดยไม่กระทบต่อความรู้สึกของลูกค้า

4) การวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ โดย กปภ. มุ่งเน้นการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำและสร้างโครงข่ายท่อจ่ายน้ำเพื่อให้บริการน้ำประปาประชาชน และกำหนดแนวทางให้สอดคล้องกับการพัฒนาผังเมืองในพื้นที่ชุมชน รวมทั้งพื้นที่เศรษฐกิจ หรือพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีอัตราการใช้น้ำสูง

5) แผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) โดยในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเกิดภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉินในทุกกระบวนการ และสถานที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม ตามข้อกำหนดของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก. 22301-2556

6) โครงการย้ายแนวท่อเดิมที่ได้รับผลกระทบจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้รับประโยชน์จากการพัฒนาโครงข่ายเส้นทางเพื่อเชื่อมต่อในเชิงพื้นที่ทั้งแนวตะวันตก-ตะวันออกและแนวเหนือ-ใต้

7.2.3 การบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างเป็นระบบ

โดยแบ่งพื้นที่บริหารจัดการน้ำตามระบบ District Metering Area (DMA) และติดตั้งมาตรวัดน้ำเพื่อวัดปริมาณน้ำที่ไหลเข้าในแต่ละ DMA พร้อมทั้งติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัดและควบคุมแรงดันน้ำในเส้นท่อ เพื่อส่ง

สัญญาณไปยัง Control Room ที่ กปภ.สาขา ด้วยระบบสัญญาณโทรศัพท์แบบ Real Time ซึ่งเมื่อเกิดสัญญาณผิดปกติจะทำให้สามารถควบคุมการบริหารจัดการ และแก้ไขปัญหาที่สูญเสียได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

7.2.4 การขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ โดยขยายความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปาระหว่าง กปภ. กับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น อปท. โรงงานขนาดใหญ่หมู่บ้านจัดสรร เป็นต้น เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

7.2.5 การควบคุมค่าใช้จ่าย โดยการควบคุมต้นทุนของน้ำประปาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นแนวทางในการปรับโครงสร้างค่าน้ำประปา

7.3 ด้านสังคม (Social)

7.3.1 นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า

กปภ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญกลุ่มต่างๆ ได้แก่ รัฐบาล ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ คู่แข่ง พนักงาน ตลอดจนชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงได้กำหนดนโยบายความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ดังนี้

รัฐบาล

- 1) ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในฐานะเจ้าผู้กำกับดูแลและผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 2) ดำเนินการปฏิบัติงานพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ร่วมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- 4) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ลูกค้า

- 1) ผลิตน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและการคาดหวังของลูกค้า
- 2) ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง
- 3) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว

คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และ/หรือเจ้าหน้าที่

- 1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัดและไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- 2) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหน้าที่ ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- 3) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหน้าที่ทุกราย
- 4) ไม่เรียกเก็บ ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 5) ช่วยเหลือคู่ค้า คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

คู่แข่ง

- 1) ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้าตลอดจนไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต
- 2) ต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาด
- 3) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- 4) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
- 5) มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- 6) บริหารจัดการทางการเงิน โดยเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รวมถึงแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และสังคม

พนักงาน

- 1) ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
- 2) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 3) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
- 4) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
- 5) ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- 6) ปลุกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

- 1) ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ
- 2) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 3) ปฏิบัติงานจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
- 4) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

โดยในการดำเนินงาน กปภ. ได้นำมาตรฐานแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 (International Organization for Standardization : ISO) ที่เป็นมาตรฐานแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ โดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน (International Organization for standardization:ISO) กำหนดขึ้นเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมแก่องค์กรทุกประเภททั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและในประเทศที่กำลังพัฒนา ในการสนองตอบความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
2. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตรวจสอบสถานะขององค์กร สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การหลีกเลี่ยงการสมรู้ร่วมคิด การแก้ไขข้อขัดแย้ง การเลือกปฏิบัติ และกลุ่มที่ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน
3. ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การจ้างงานและแรงงานสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกป้องทางสังคม การสานเสวนาทางสังคม สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน
4. การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การป้องกันมลภาวะ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และการปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูถิ่นที่อยู่ทางธรรมชาติ
5. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการคอร์รัปชัน การมีส่วนร่วมทางการเมือง การแข่งขันอย่างเป็นธรรม การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า และการเคารพต่อสิทธิทรัพย์สิน
6. ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตลาดอย่างเป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงและไม่อคติและข้อปฏิบัติตามสัญญาที่เป็นธรรม การปกป้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค การบริโภคอย่างยั่งยืน การบริการ การสนับสนุน และการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อพิพาทจากผู้บริโภค การปกป้องข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค
7. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development) ได้แก่ ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆร่วมกัน เช่นการศึกษา วัฒนธรรม ภูมิปัญญา การประกอบอาชีพ

และการเข้าถึงเทคโนโลยี เพื่อสร้างรายได้และความมั่นคง การมีสุขภาพที่ดี และมีทุนทางสังคมที่ต่ออย่างทั่วถึงทุกชุมชนสังคม

โดย กปภ. ได้มุ่งเน้นในการพัฒนาที่สนองความต้องการในปัจจุบันโดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติหรือสร้างความลำบากใจให้กับประชาชนในอนาคต การพัฒนาที่ยั่งยืนเช่นนี้มีลักษณะเป็นการพัฒนาที่บูรณาการ (Integrated) คือทำให้เป็นองค์รวม (Holistic) โดยองค์ประกอบทั้งหลายต้องทำงานประสานกันครบองค์อย่างมีดุลยภาพ (Balance) (UN : Commission on Environment and Development) หลักการพัฒนาแบบยั่งยืนเป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลใน 3 มิติคือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

1. มิติการพัฒนาด้านสังคม หมายถึง การพัฒนาคนและสังคมให้เชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุล โดยพัฒนาคนไทยให้มีผลิตภาพสูงขึ้น ปรับตัวรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีสำนึกและวิถีชีวิตที่เกื้อกูลต่อธรรมชาติ มีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับการจัดสรรและผลประโยชน์ด้านการพัฒนาและคุ้มครองอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคง มีระบบการจัดการทางสังคมที่สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย รวมทั้งทุนทางสังคมที่มีอยู่หลากหลายมาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีคุณภาพ มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตและมีความสมานฉันท์เอื้ออาทร

2. มิติการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ระบบเศรษฐกิจที่มีเสถียรภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาวและเป็นการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่มีคุณภาพ การพัฒนาทางเศรษฐกิจจะต้องเป็นไปอย่างสมดุลและเอื้อประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ เป็นระบบเศรษฐกิจที่มีความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจนั้นจะต้องนำมาจากกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีสะอาด ลดปริมาณของเสีย ไม่ทำลายสภาพแวดล้อม ไม่สร้างมลพิษที่จะกลายมาเป็นต้นทุนทางการผลิตในระยะต่อไป

3. มิติการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในขอบเขตที่คงไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ และสามารถพลิกฟื้นให้กลับสู่สภาพใกล้เคียงกับสภาพเดิมให้มากที่สุดเพื่อให้คนรุ่นหลังได้มีโอกาสและมีปัจจัยในการดำรงชีพ ซึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติในการใช้ทรัพยากรทรัพยากรธรรมชาติ มุ่งการจัดการให้เกิดสมดุลระหว่างการใช้ทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างครบถ้วน รวมถึงการชะลอการใช้และนำเทคโนโลยีสะอาดมาใช้ให้มากที่สุด

ภายใต้นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กปภ. ได้มอบหมายให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน ดังนี้

1) พิจารณากิจกรรมที่สอดคล้องกับบริบทองค์กรและเชื่อมโยงความสามารถพิเศษขององค์กรเพื่อเป็นแผนงานที่สามารถนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

2) สร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเกี่ยวกับการขับเคลื่อนแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

3) สื่อสารจุดมุ่งหมายของนโยบายเพื่อให้พนักงานเข้าใจและสวมบทบาทตามหน้าที่ของตนเพื่อร่วมผลักดันนโยบายให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4) เผยแพร่การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. สู่สาธารณชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างความศรัทธาต่อองค์กรแก่พนักงาน

5) ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

6) สร้างการมีส่วนร่วมการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อให้การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.เข้าถึงชุมชน สังคม ในวงกว้างผ่านการมีส่วนร่วมของชุมชน

นอกจากนั้น กปภ. ยังได้กำหนดกรอบเกณฑ์การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยพิจารณาจากพันธกิจของ กปภ. ที่มีหน้าที่ในการ “ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและทั่วถึง” ดังนั้นการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรส่งผลเชื่อมโยงต่อชุมชนโดยรอบ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการจัดหาแหล่งน้ำ การก่อสร้างวางท่อขยายเขต ก่อสร้างปรับปรุงขยาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนในพื้นที่บริการและรอบนอกพื้นที่บริการ กปภ. แนวคิดด้าน CSR ของ กปภ. จึงกำหนดชุมชนสำคัญที่องค์กรพึงมีส่วนร่วมพัฒนาและให้การสนับสนุน คือ ชุมชนโดยรอบแหล่งน้ำหรือที่ดินสาธารณะประโยชน์และที่ราชพัสดุ ซึ่ง กปภ. ได้ใช้หรือจะใช้แหล่งน้ำดิบหรือที่ดินเพื่อกิจการประปา โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์กับชุมชน สถานที่ตั้งองค์กร แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ กปภ. รวมทั้งความต้องการของชุมชนที่สอดคล้องกับกิจการของ กปภ. ซึ่งชุมชนที่สำคัญมีคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินกิจการประปาของ กปภ.
- 2) ชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ/ที่ดิน ที่ กปภ. มีความจำเป็นต้องใช้ประโยชน์เพื่อ

กิจการ

3) ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ/ที่ดิน มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมชลประทาน กรมเจ้าท่า กรมทรัพยากรน้ำ กรมอุทยานแห่งชาติ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ และหน่วยงานที่ กปภ. จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้ประโยชน์เพื่อกิจการประปา

ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชน กปภ. มีเกณฑ์การกำหนดชุมชนสำคัญอย่างเป็นระบบตามหลักเกณฑ์ประเมินด้านที่ 1 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร เกณฑ์ประเมินที่ 4 ข้อ 4.3 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจ ที่กำหนดให้รัฐวิสาหกิจกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญอย่างเป็นระบบ เพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

1) กปภ. ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกับชุมชน กล่าวคือ การดำเนินภารกิจของ กปภ. ได้นำทรัพยากรธรรมชาติ อาทิ แหล่งน้ำ ที่ดิน พื้นที่ป่าไม้ ถนน ทางสาธารณะ รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจการของ กปภ. ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ร่วมกับชุมชน หรือได้รับความยินยอมจากชุมชนเพื่อ กปภ. ใช้ประโยชน์ร่วมด้วย

2) พื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อน กล่าวคือ นอกจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกับชุมชนดังข้อ 1 ซึ่ง กปภ. ต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาแล้ว กปภ. ยังพิจารณาถึงชุมชนพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัจจัยอื่นๆ และ กปภ. สามารถนำความเข้มแข็งขององค์กรและความสามารถพิเศษขององค์กรเข้าไปบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ชุมชน โดยพิจารณาจากชุมชนพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม เป็นต้น

3) ภารกิจของ กปภ. ส่งผลกระทบต่อชุมชน กล่าวคือ การดำเนินภารกิจของ กปภ. จำเป็นต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การขอใช้น้ำดิบ การใช้และการปล่อยสารเคมี การระบายตะกอนจากโรงกรองลงสู่แหล่งน้ำ เป็นต้น เพื่อไม่ให้เกิดความกังวลสาธารณะ

และชุมชนเกิดความรู้สึกไม่พอใจหรือทัศนคติต่อ กปภ. ในเชิงลบ อันส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินภารกิจขององค์กรในอนาคต

4) จำนวนชุมชนที่ได้รับผลกระทบ กล่าวคือ การดำเนินภารกิจของ กปภ. ในพื้นที่ชุมชนหนึ่ง อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน ซึ่งหน่วยงาน กปภ. ในพื้นที่สามารถนำคำร้องจากการรับฟังเสียงประชาชน การประชาสัมพันธ์ร่วมกับชุมชน เพื่อคาดการณ์ระดับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับชุมชนและนำจำนวนชุมชนที่ได้รับผลกระทบในภารกิจของ กปภ. มาพิจารณาลำดับความสำคัญของชุมชนที่ กปภ. จะเข้าไปดำเนินงานด้าน CSR ต่อไป

5) ชุมชนที่มีความกังวลถึงผลกระทบจากภารกิจ กปภ. กล่าวคือ การดำเนินภารกิจของ กปภ. อาจไม่ได้ส่งผลกระทบต่อชุมชน แต่ชุมชนอาจเกิดความกังวลใจ ทั้งนี้ หน่วยงาน กปภ. ในพื้นที่นำระดับความกังวลของชุมชนมาพิจารณาจัดลำดับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ กปภ. ในพื้นที่ หากความกังวลใจของชุมชนไม่ได้จัดอยู่ในระดับผลกระทบสูงและไม่เข้าลักษณะชุมชนสำคัญที่ กปภ. ต้องนำแผนความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. นำมาปฏิบัติในพื้นที่นั้น หน่วยงาน กปภ. ในพื้นที่สามารถดำเนินการโดยสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติในเชิงบวกให้เกิดขึ้นกับชุมชนผ่านการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

7.4 ด้านสิ่งแวดล้อม

7.4.1 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ.

กปภ. มุ่งเน้นสู่การเป็นองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยนำมาตราฐานแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 มาเป็นกรอบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนไปพร้อมกับชุมชนและสังคม

แนวทางในการปฏิบัติ

1. ยึดมั่นแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ปฏิบัติต่อแรงงานภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียส่วนเสียทุกภาคส่วน
2. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม โดยถ่ายทอดผ่านผู้นำองค์กรสู่พนักงานทุกระดับชั้นจนเกิดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากกิจการของ กปภ.
3. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างมูลค่าและยกระดับมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาและการบริการของ กปภ. ให้มั่นคงและยั่งยืน ครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
4. มุ่งมั่นในการมีส่วนร่วม ป้องกัน และลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ เพื่อสร้างความมั่นคงในการจัดหาแหล่งน้ำ และใช้ทรัพยากรน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. ส่งเสริมการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและระหว่าง กปภ. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมชุมชน โดยมุ่งเน้นการนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาเชื่อมโยงแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
6. ส่งเสริมบทบาทสังคมชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดและขับเคลื่อนแผนงานหรือกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน เพื่อให้แผนงานหรือกิจกรรมที่ กปภ. กำหนดสามารถสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกันได้ยั่งยืน

8. แนวทางส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

8.1 นำนโยบาย กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

8.2 สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้ง 7 กลุ่ม ประกอบด้วย พนักงาน กปภ. ลูกจ้าง กปภ. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มหุ้นส่วนทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้รับจ้าง และกลุ่มลูกค้า เพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงาน และยกระดับผลประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนร่วมให้สอดคล้องกับความคาดหวังจากทุกฝ่าย

8.3 สร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับผู้เกี่ยวข้องในโซ่คุณค่า (Value Chain) ของธุรกิจประปา พร้อมทั้งสร้างองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม

8.4 เสริมสร้างทักษะความรู้แก่พนักงานและลูกจ้าง กปภ. ให้มีศักยภาพในการดำเนินงานและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยี เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานและบริหารจัดการประกอบกิจการ ประปาอย่างยั่งยืน

9. ระบบการติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน

9.1 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

- 1) กำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาตัวชี้วัดสำหรับการประเมินเพื่อวัดผลสำเร็จของนโยบายในแต่ละกิจกรรม
- 2) รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม
- 3) ประเมินข้อมูลและสรุปผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ในแต่ละกิจกรรม
- 4) ทบทวนผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม เพื่อวางแผนและหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

9.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

1) แนวทางในการจัดทำรายงาน

การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ กปภ. จะใช้หลักเกณฑ์ในการจัดทำรายงานตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiative (GRI Standard) โดยมีองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 GRI 101: Foundationซึ่งจะเป็นรายละเอียดของหลักการพื้นฐานของการจัดทำข้อมูลเพื่อรายงานในรายงานความยั่งยืน โดยจะมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ

องค์ประกอบ/หัวข้อในเล่มรายงาน	คุณภาพของการจัดทำรายงาน
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Inclusiveness)	- ความถูกต้องของเนื้อหา (Accuracy)
- บริบทความยั่งยืน (Sustainability Context)	- ความสมดุลของเนื้อหา (Balance)
- ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Material)	- ความชัดเจนของเนื้อหา (Clarity)
	- ข้อมูลการเปรียบเทียบ (Comparability)
	- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)
	- ความทันกาล (Timeliness)

ส่วนที่ 2 GRI 102: General Disclosuresโดยจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ส่วนที่ 3 GRI 103: Management Approachซึ่งจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการประเด็นสาระสำคัญของการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน ทั้งในส่วนของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 4 GRI 200: Economic เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของ กปภ.

ส่วนที่ 5 GRI 300: Environmental เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ส่วนที่ 6 GRI 400: Social เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านสังคมของ กปภ.

2) ขั้นตอนการนำเสนอรายงาน

หลังจากที่ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนแล้วเสร็จ กปภ. จะต้องนำรายงานดังกล่าวเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ของ กปภ. เพื่อพิจารณารับทราบรายงานการดำเนินงาน จากนั้นจะนำเสนอรายงานแก่คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง (คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร และคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานความยั่งยืน และนำเสนอคณะกรรมการ กปภ. เพื่อเห็นชอบรายงานความยั่งยืนของ กปภ. ก่อนที่จะเผยแพร่ให้แก่สาธารณะชนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ได้รับทราบรายงานความยั่งยืนต่อไป

บทสรุป

กปภ. เชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการองค์กรตามกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินงาน สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการเพื่อสนองต่อการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ด้วยการดำเนินภารกิจที่แสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและการยอมรับโดยทั่วไป

คณะกรรมการและคณะผู้บริหาร กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการขับเคลื่อนให้ กปภ. มีระบบการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการกำหนดกรอบทิศทางงานโดยคณะกรรมการ กปภ. และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง ไปจนถึงการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์การขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร การกำกับติดตามผลการดำเนินงานและการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐานสากล เพื่อเผยแพร่ภารกิจของ กปภ. ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนรับทราบอย่างทั่วถึง

จึงขอให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กปภ. รับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้อย่างจริงจัง รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และตัวแทนที่ดำเนินการร่วมกับ กปภ. รับคู่มือแนวทางปฏิบัติการพัฒนา กปภ. สู่อุตสาหกรรม ไปปรับใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งจะนำพา กปภ. ให้ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง ยั่งยืน และสง่างาม