รายงานความยั่งยืน 2564

การประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

รายงานความยั่งยืน 2564
การประปาส่วนภูมิภาค

สารบัญ

2 สารจากผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค
4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
6 เกี่ยวกับการประปาส่วนภูมิภาค
8 • วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร
9 • โครงสร้างบริหาร กปภ.
11 • ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)
12 • วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
13 • ยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ.
14 • ห่วงโซ่คุณค่าของ กปภ.
15 • ผลิตภัณฑ์และบริการ
16 • กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
19 • ผลการดำเนินงานที่สำคัญ
20 เส้นทางสู่การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
21 • กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
23 • กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของ กปภ.
24 • การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.
25 • สรุปผลสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ประจำปี 2564
26 • โครงสร้างการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน
27 • นโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
29 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
31 • การกำหนดและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
32 • การกำหนดระดับความสำคัญประเด็นความต้องการและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.
33 • รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564
39 มิติเศรษฐกิจ
40 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
41 • โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของ กปภ.
42 • นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.
46 • การประเมินและพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ กปภ.
47 • การจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ กปภ.
48 การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมปราศจากการทุจริต
48 • จรรยาบรรณ
50 • การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
51 • มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก
52 • ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ.
56 การบริหารจัดการองค์กร
56 • การบริหารความเสี่ยง
59 • การควบคุมภายใน
59 • การตรวจสอบภายใน
61 มิติสังคม
62 การดูแลพนักงาน
63 • การส่งเสริมอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
66 • การดำเนินงานด้านการดูแลคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
67 • ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์พนักงาน
70 • การเสริมสร้างความผูกพันองค์กร
71 • จำนวนพนักงานและลูกจ้าง กปภ.
72 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
74 • การรับฟังลูกค้า
76 • การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
78 • การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
78 • การจัดการข้อร้องเรียน
80 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
81 • การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน
81 • การรักษาสิ่งแวดล้อม
81 • การใส่ใจผู้บริโภค
85 มิติสิ่งแวดล้อม
86 การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
86 • การบริหารจัดการน้ำเพื่อความยั่งยืน
88 • การควบคุมคุณภาพน้ำประปา
90 • การขับเคลื่อน BCG Model
92 • ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
93 • แนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กปภ.
94 • มาตรการประหยัดพลังงาน
96 GRI Content Index

สารผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

ตลอดระยะเวลา 42 ปีที่ผ่านมา นับเป็นความภาคภูมิใจที่การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการน้ำประปาแก่ลูกค้ากว่า 5 ล้านรายใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมกลุ่มบ้านพักอาศัย กลุ่มพาณิชยกรรม และกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อขับเคลื่อนการเจริญเติบโตของประเทศทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตและมีสุขอนามัยที่ดี

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “ความยั่งยืน” เป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตและการพัฒนาไปข้างหน้า กปภ. จึงได้นำกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความสมดุลในมิติเศรษฐกิจ (Economic) สิ่งแวดล้อม (Environmental) และสังคม (Social) ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance) ควบคู่กับการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ซึ่งในปี 2564 กปภ. ได้เข้าร่วมประเมินตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) โดยสำนักงาน ป.ป.ช. และได้รับคะแนนประเมิน 93.94 ในระดับ A อีกทั้งกระทรวงมหาดไทยยังได้มอบใบเกียรติบัตรยกย่ององค์กรคุณธรรมประจำปีงบประมาณ 2564 ให้แก่ กปภ. เพื่อเป็นการยกย่องหน่วยงานในการขับเคลื่อนคุณธรรมตามแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 - 2564)

นอกจากนี้ กปภ. ยังให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการประปา ตามแนวคิดที่ผมใช้คำว่า “3Cs” Safety ประกอบด้วย Colleagues Safety : บุคลากรภายในองค์กรมีความปลอดภัย Customers / Consumers Safety : ลูกค้ามีความปลอดภัย Communities Safety : ชุมชนสังคมมีความปลอดภัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กปภ. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นจากการสร้างจิตสำนึกที่ดี สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสร้างการตระหนักรู้ รับผิดชอบร่วมกันของบุคลากรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการทำงานที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่การจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ การจ่ายน้ำประปา และติดตั้งวางท่อ ด้านบริการและกระบวนการสนับสนุน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า

สุดท้ายนี้ ในนามของการประปาส่วนภูมิภาค ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของ กปภ. ด้วยดีเสมอมา และการดำเนินงานในอนาคตของ กปภ. จะยังคงยึดมั่นทุ่มเทในการพัฒนาระบบน้ำประปาของประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนในส่วนภูมิภาคเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย ควบคู่กับการดูแลชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีส่วนในการสนับสนุนผลักดันการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสืบไป

(นายสมบูรณ์ สุนันทพงศ์ศักดิ์)
ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

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

การจัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2564 เป็นการจัดทำรายงานที่แสดงถึงข้อมูลการดำเนินงานที่ครอบคลุมระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 โดยอ้างอิงตามกรอบการรายงาน GRI Sustainability Reporting Standards ซึ่งได้มีการปรับปรุงจัดหมวดหมู่และพัฒนาการจัดทำเนื้อหารายงานให้ออกมาในรูปแบบรายงานความยั่งยืนเพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจการประปาสู่ความยั่งยืนครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และด้านการกำกับดูแลที่ดี

นอกจากนี้ รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2564 ที่ใช้หลักเกณฑ์ในการจัดทำรายงานตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiative (GRI Standard) มีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 GRI 1: Foundation ซึ่งจะเป็นรายละเอียดของหลักการพื้นฐานของการจัดทำข้อมูลเพื่อรายงานในรายงานความยั่งยืน โดยจะมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 GRI 2: General Disclosures โดยจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ส่วนที่ 3 GRI 3: Management Approach ซึ่งจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลแนวทางบริหารจัดการประเด็นสาระสำคัญของการพัฒนา 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.

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

เกี่ยวกับ การประปา ส่วนภูมิภาค

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

ปัจจุบัน กปภ. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านบริการ โดยแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค ประกอบด้วย กปภ. เขต 10 เขต รับผิดชอบ กปภ.สาขา ซึ่งมีทั้งสิ้น 234 สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 356 หน่วยบริการ ดังตาราง

ภาค	เขต	จำนวนสาขา	จำนวนหน่วยบริการ	จำนวนลูกค้า (ราย)
1 (ภาคเหนือ)	9	27	31	446,098
	10	26	62	367,048
2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	6	22	47	451,593
	7	20	59	306,612
3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างและภาคตะวันออก)	1	22	16	921,382
	8	20	40	320,225
4 (ภาคกลางและภาคตะวันตก)	2	30	30	834,290
	3	23	22	564,098
5 (ภาคใต้)	4	24	31	412,677
	5	20	18	333,156
รวม	**10**	**234**	**356**	**4,957,179**

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา
(Leading to be a high performing and sustainable organization with excellent waterworks services)

พันธกิจ

กปภ. ให้บริการน้ำประปาตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ กปภ. มี 5 ประการ ดังนี้

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอ และทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับ หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยมองค์กร

"มุ่ง มั่น เพื่อปวงชน"

มุ่ง หมายถึง **มุ่งเน้นคุณธรรม :**

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

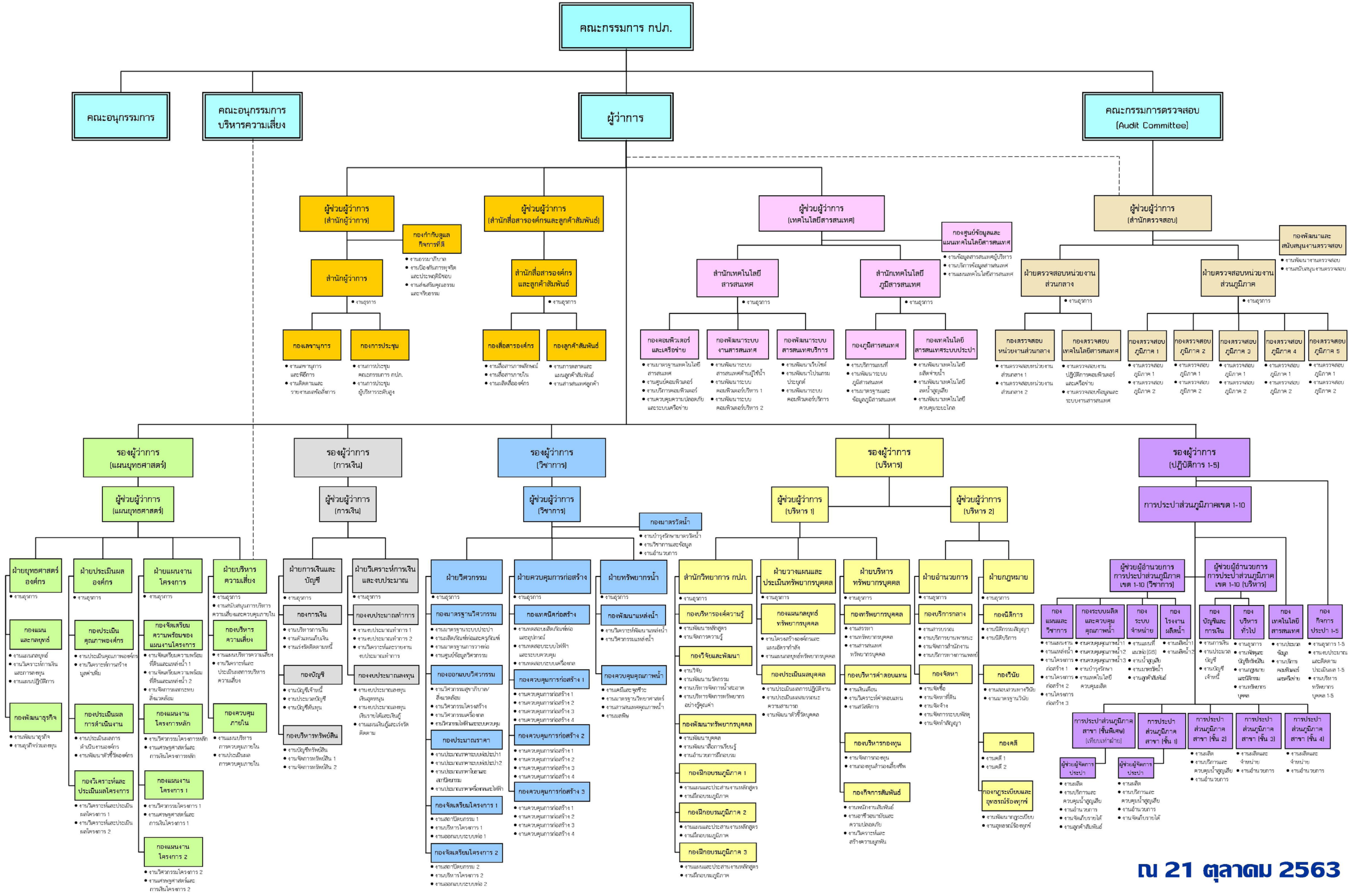
มั่น หมายถึง **มั่นใจคุณภาพ :**

4. ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด
5. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ
6. ทำงานเป็นทีม
7. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
8. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

เพื่อปวงชน หมายถึง **เพื่อสุขของปวงชน :**

9. ตั้งใจรับฟังลูกค้า
10. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา
11. มีจิตสาธารณะ

โครงสร้างบริหาร กปภ.



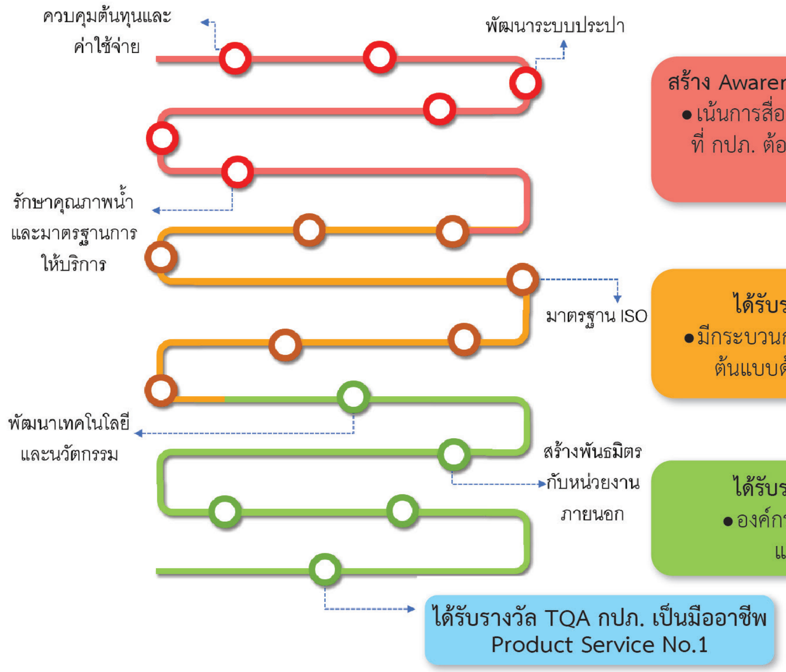
ณ 21 ตุลาคม 2563

ทั้งนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังภาพ

คณะกรรมการ กปภ.

- คณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ.
- คณะกรรมการอิสระ
- คณะอนุกรรมการกฎหมายของ กปภ.
- คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร
- คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กปภ.
- คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
- คณะอนุกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย
- คณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์
- คณะกรรมการกำกับดูแลระบบสารสนเทศของ กปภ.

ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)



ระยะสั้น

สร้าง Awareness เกี่ยวกับ TQA ภายในปี 2567 มากกว่า 280 คะแนน

- เน้นการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานเข้าใจถึงเป้าหมายปลายทาง ที่ กปภ. ต้องการจะไปถึง และวางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความบูรณาการสอดคล้องกันทั้งองค์กร

ระยะกลาง

ได้รับรางวัล TQC ภายในปี 2570 มากกว่า 350 คะแนน

- มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรต้นแบบด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาตามมาตรฐานสากล

ระยะยาว

ได้รับรางวัล TQA ภายในปี 2575 มากกว่า 650 คะแนน

- องค์กรมีสถานะทางการเงินที่มีเสถียรภาพ มีความคล่องตัว และสามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)
ของ กปภ. พ.ศ. 2565-2570 ได้กำหนดเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. การพัฒนาระบบประปา
2. องค์กรที่มั่นคงและยั่งยืน
3. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถขับเคลื่อนองค์กร
4. การพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี
5. การบูรณาการ และการสร้างนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ (S)

ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของ กปภ. พ.ศ. 2565-2570
ได้มีกำหนดเพื่อให้สอดรับกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ทั้ง 5 ประเด็น
โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานทั้งสิ้น 9 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

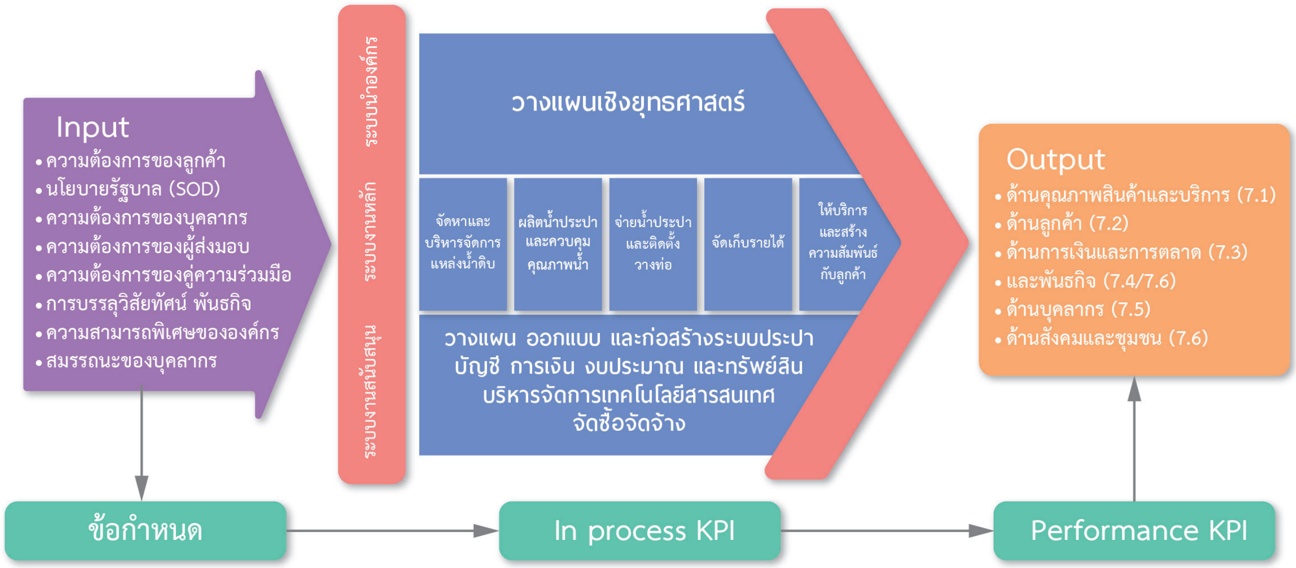
1. ความคุ้มค่าในการลงทุน
2. บริหารจัดการน้ำสูญเสีย
3. พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน
4. เพิ่มรายได้
5. ควบคุมค่าใช้จ่าย
6. พัฒนาบุคลากร
7. DIGITAL TRANSFORMATION
8. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9. บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ

ยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ.

SO	SO1 การพัฒนาระบบประปา	SO2 องค์กรที่มั่นคงและยั่งยืน	SO3 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถขับเคลื่อนองค์กร	SO4 การพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยี	SO5 การบูรณาการและการสร้างนวัตกรรม
KEY GOALS	การลงทุนอย่างคุ้มค่าในการพัฒนาระบบประปาและให้บริการ	กำหนดแนวทางในการสร้างรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ	พัฒนาบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรในทุกด้าน	สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ
STRATEGIES	**S1 ความคุ้มค่าในการลงทุน** 1.1 การลงทุนในพื้นที่ศักยภาพ **S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย** 2.1 น้ำสูญเสียที่กู้กลับมาได้ **S3 พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน** 3.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ	**S4 เพิ่มรายได้** 4.1 การเพิ่มรายได้การดำเนินงานจากธุรกิจหลัก **S5 ควบคุมค่าใช้จ่าย** 5.1 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำ 5.2 ควบคุมค่าไฟฟ้า	**S6 พัฒนาบุคลากร** 6.1 เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน 6.2 พัฒนาและยกระดับสมรรถนะบุคลากร 6.3 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ 6.4 การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	**S7 DIGITAL TRANFORMATION** 7.1 ยกระดับการบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 7.2 บริหารจัดการบุคลากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 7.3 พัฒนาและทบทวนการจัดทำ EA ขององค์กร 7.4 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	**S8 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** 8.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 8.2 สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 8.3 ส่งเสริมความตระหนักเรื่องคุณภาพน้ำ 8.4 การสร้างแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **S9 บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ** 9.1 ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 9.2 พัฒนานวัตกรรมจนสามารถนำผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไปเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร

ห่วงโซ่คุณค่าของ กปภ.

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



ผลิตภัณฑ์และบริการ

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

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

นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่น ๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับลูกค้ารายใหม่ รับออกแบบก่อสร้างระบบประปา ให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน

กปภ. จำแนกลูกค้าปัจจุบันออกเป็น 3 ประเภท โดยยึดหลักเกณฑ์ลูกค้าที่ประกอบกิจการแตกต่างกันและปริมาณการใช้น้ำเพื่อตอบสนองความสมดุลระหว่างการดำรงอยู่ขององค์กรกับสุขภาวะของลูกค้าแต่ละประเภทให้ได้รับการบริการสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง ดังนี้

❖ ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ที่ใช้น้ำไม่เกิน 50 ลบ.ม. ต่อเดือน มีจำนวนประมาณร้อยละ 81 โดย กปภ. กำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปาเฉลี่ยต่ำกว่าต้นทุน ได้แก่

1.1 ที่อยู่อาศัย

1.2 อื่น ๆ - ศาสนสถาน กิจการสาธารณกุศล ธุรกิจและการค้า

❖ ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก รวมถึงผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ใช้น้ำมากกว่า 50 ลบ.ม. ต่อเดือน มีจำนวนประมาณร้อยละ 15 โดย กปภ. กำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปาเฉลี่ยเท่ากับต้นทุน ได้แก่

2.1 ส่วนราชการ

2.2 สถานพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ

2.3 สถานศึกษาของรัฐ

2.4 ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก

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

3.1 สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ

3.2 อุตสาหกรรม

3.3 โรงแรมและสถานเริงรมย์

3.4 ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กปภ. มีกระบวนการกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดเป้าหมายที่จะดำเนินการเพื่อให้มาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยปัจจุบันกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายดังนี้

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนด “ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ปี 2565 - 2570” ที่กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็นจำนวน 9 กลุ่ม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เสริมสร้างรากฐานในการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืนประกอบด้วย

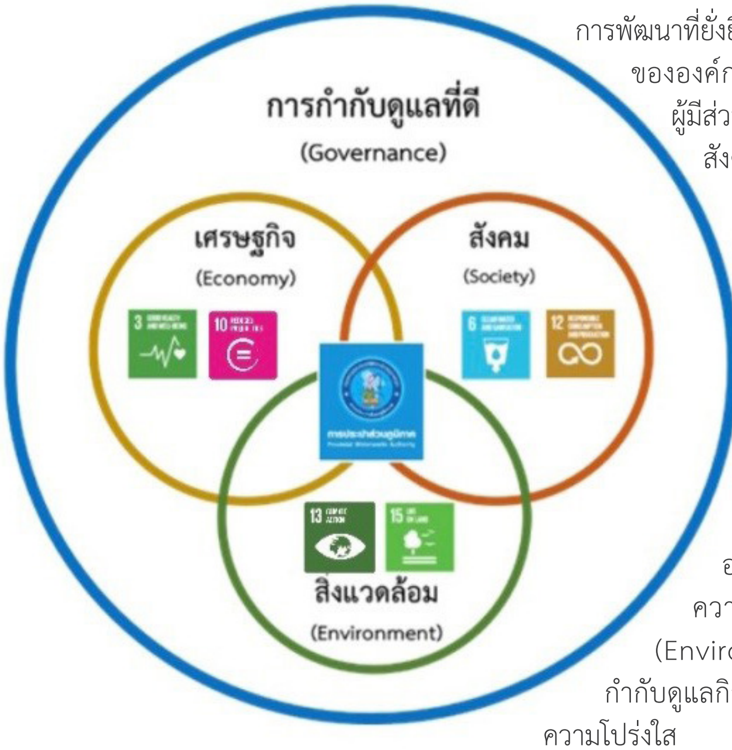
ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

	2562	2563	2564
ปริมาณน้ำจำหน่ายทั้งหมด ล้าน ลบ.ม.	1.32	1.35	1.34
จำนวนลูกค้าสิ้นปี ล้านราย	4.61	4.79	4.96
จำนวนติดตั้งประปาใหม่ พันราย	206.6	223.2	213.9
คุณภาพน้ำประปาด้านกายภาพ %	99.97	99.95	99.95
คุณภาพน้ำประปาด้านเคมี %	99.73	100	99.60
คุณภาพน้ำประปาด้านแบคทีเรีย %	100	100	100
อัตราน้ำสูญเสีย กปภ. %	30.50	30.54	30.20

ด้วยบทบาทการให้บริการของ กปภ. หัวใจสำคัญ คือ ประชาชนในส่วนภูมิภาคเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยตลอดระยะเวลา 42 ปีที่ผ่านมา จวบจนปัจจุบัน กปภ. จึงมีความภาคภูมิใจและมุ่งมั่นกับภารกิจสำคัญในการพัฒนาระบบน้ำประปาของประเทศไทย ส่งผลให้ประชาชนชาวไทยที่อยู่ในส่วนภูมิภาคกว่า 5 ล้านราย 74 จังหวัดทั่วประเทศมีคุณภาพชีวิตและมีสุขอนามัยที่ดีขึ้น รวมทั้งยังส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

เส้นทางสู่การพัฒนา เพื่อความยั่งยืน

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



กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2564 กปภ. ได้นำกรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความสมดุลในมิติเศรษฐกิจ (Economic) สิ่งแวดล้อม (Environmental) และสังคม (Social) ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance) ควบคู่การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส

ภายใต้กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ทั้ง 17 ด้าน กปภ. ได้พิจารณาคัดเลือกเป้าหมายการพัฒนาที่มีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของ กปภ. มา 6 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 13** ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น (Climate action)
6. **เป้าหมายที่ 15** ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ (Life on Land)

ซึ่งจากกรอบแนวคิดและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ กปภ. จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจประปาเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมดุลหรือปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อกูลระหว่างมิติอันเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้มีการเติบโตที่ยั่งยืน สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาที่ช่วยสร้างคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมภายใต้การกำกับดูแลกิจการและการมีธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและสากล ซึ่งสามารถสรุปคำจำกัดความในการดำเนินงานแต่ละด้านในบริบทของ กปภ. ได้ดังนี้

1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

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

2. ด้านเศรษฐกิจ

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

3. ด้านสังคม

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

4. ด้านสิ่งแวดล้อม

กปภ. มีการมุ่งเน้นการเสริมสร้างการอนุรักษ์ผ่านกิจกรรม CSR เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น (เป้าหมายที่ 13) และปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ (เป้าหมายที่ 15)

กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของ กปภ.

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

การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.

1. การระบุปัจจัยความยั่งยืน กปภ. ระบุประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) โดยพิจารณาจากกลยุทธ์ ความเสี่ยง ความท้าทาย ตัวชี้วัดมาตรฐานของ GRI แนวโน้มของธุรกิจโลก ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงประเด็นต่าง ๆ จากหน่วยงานที่มีการดำเนินงานใกล้เคียงกับ กปภ. มาจัดเป็นกลุ่มประเด็นอันเป็นการนำไปสู่การบริหารจัดการขององค์กรได้อย่างเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

2. การจัดลำดับความสำคัญ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยความยั่งยืนที่ กปภ. ระบุ ด้วยการให้คะแนนโดยคำนึงถึงปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ (1) สถานะการดำเนินงานปัจจุบันของ กปภ. ในแต่ละประเด็น (2) ลำดับความสำคัญต่อ กปภ. และ (3) ลำดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

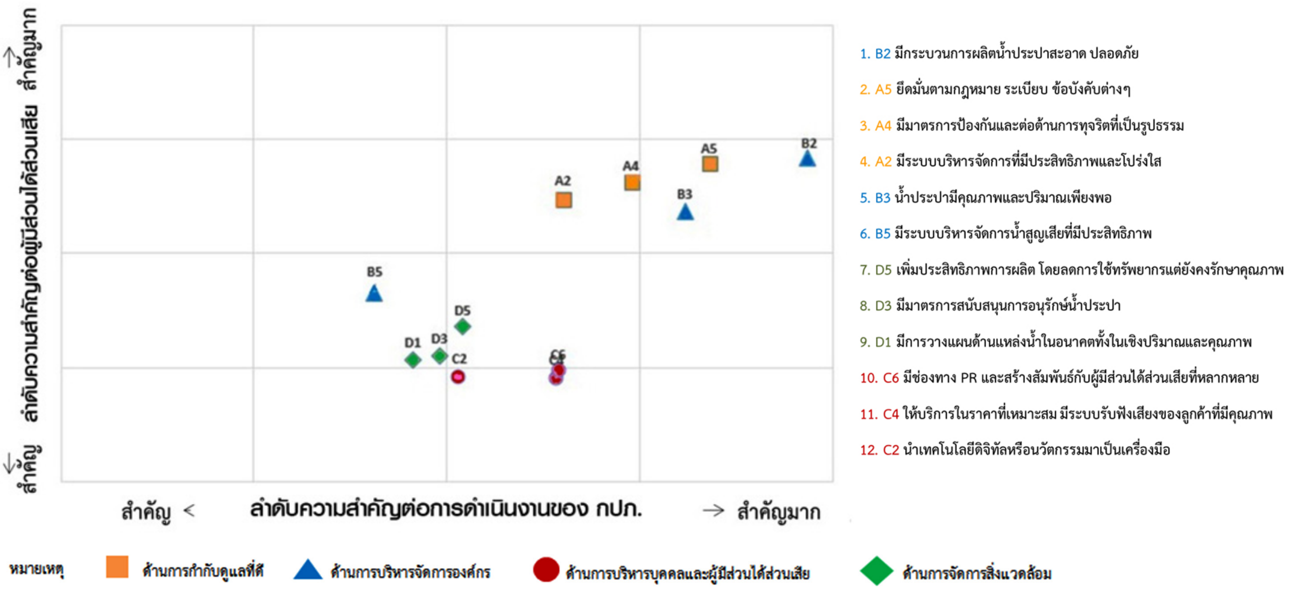
3. การวิเคราะห์ปัจจัยความยั่งยืน รวบรวมผลการประเมินเพื่อวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของประเด็นปัจจัยความยั่งยืนโดยเปรียบเทียบระหว่างสถานะการดำเนินงานของ กปภ. ในแต่ละประเด็นกับความสำคัญของ กปภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

4. นำปัจจัยความยั่งยืนที่มีระดับความสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องบริหารจัดการมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืน การทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปีของ กปภ. รวมถึงการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีตามมาตรฐานการรายงานของ GRI (GRI Standards)

สรุปผลสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ประจำปี 2564

กปภ. ได้จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร เพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ประจำปี 2564 ตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการพัฒนาความยั่งยืน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ 17-31 สิงหาคม 2564 มีผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ประจำปี 2564 รวมทั้งสิ้น 2,958 คน แบ่งเป็นบุคคลภายใน กปภ. จำนวน 2,415 คน คิดเป็นร้อยละ 81.64 และบุคคลภายนอก กปภ. จำนวน 543 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในองค์กรแล้ว สามารถแสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยความยั่งยืนจากมากไปหาน้อย ตามแผนภาพ

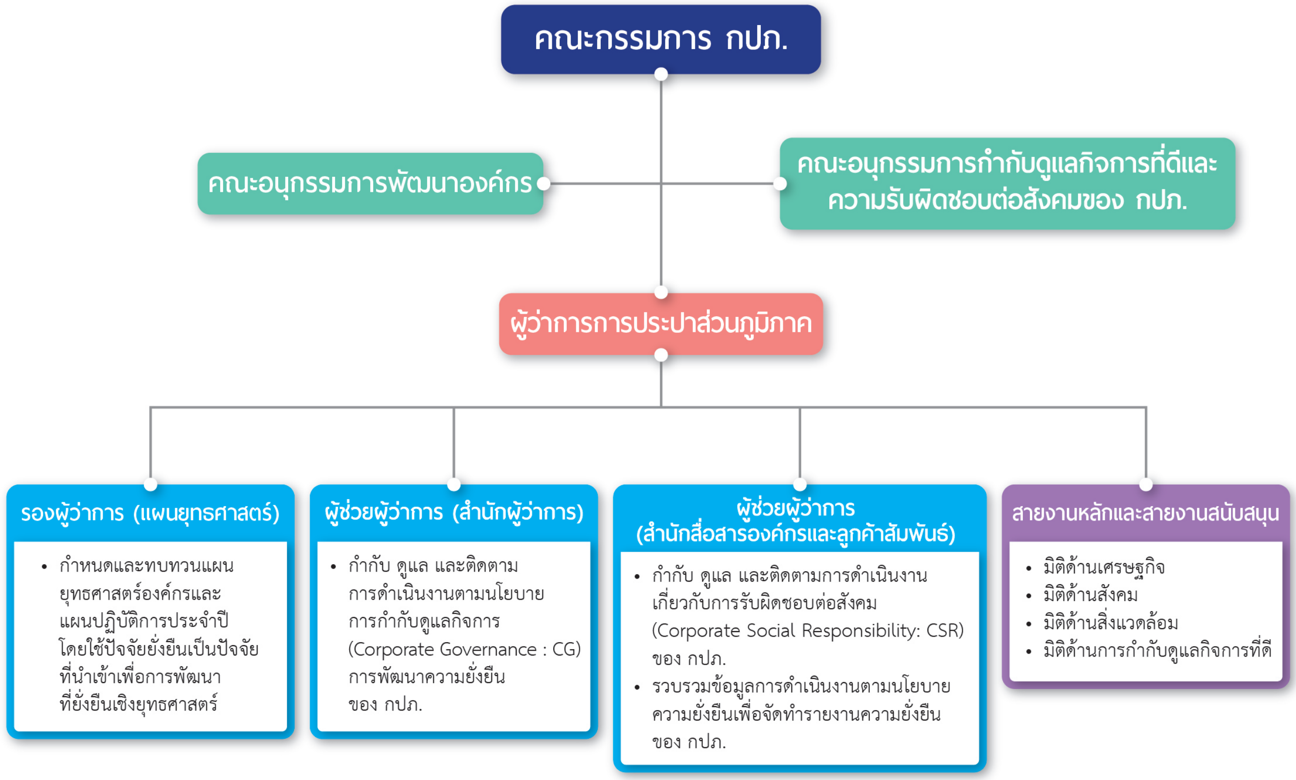


ปัจจัยความยั่งยืนที่มีความสำคัญสูงสุด 5 ลำดับแรกตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

ปัจจัยความยั่งยืนที่มีความสำคัญสูงสุดในแต่ละมิติตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

โครงสร้างการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการในเรื่องการพัฒนาธุรกิจประปาให้เกิดความยั่งยืนของ กปภ. นั้น คณะกรรมการ กปภ. ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการที่มีความเชื่อมโยงและมีบทบาทในการกำกับดูแลการดำเนินงานและการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ. เพื่อเป็นผู้พิจารณากำหนดกรอบนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. กลั่นกรองเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความยั่งยืน รายงานการพัฒนาความยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านการพัฒนาความยั่งยืน ดังภาพ



นโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

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

ลำดับที่	นโยบาย	QR Code
1	นโยบายและแนวปฏิบัติการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.	
2	นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ.	
3	นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ.	
4	นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ กปภ.	
5	นโยบาย Governance, Risk Management and Compliance (GRC) ของ กปภ.	
6	ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ.	
7	นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	
8	นโยบายและแนวทางปฏิบัติการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในของ กปภ.	
9	นโยบายและแนวทางปฏิบัติการป้องกันการเกิดรายการที่เกี่ยวโยงกันของ กปภ.	

ลำดับที่	นโยบาย	QR Code
10	นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของ กปภ.	
11	นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด	
12	นโยบายธรรมาภิบาลข้อมูลและแนวปฏิบัติของ กปภ.	
13	นโยบายการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่ดีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กปภ.	
14	นโยบายและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.	
15	นโยบายและแนวปฏิบัติการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม	

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องในองค์รวม กปภ. จึงพยายามมุ่งเน้นการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยการนำปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่าง ๆ เช่น นโยบายภาครัฐ ความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต มากำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบายและแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของ กปภ.

การกำหนดและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ. มีการกำหนดและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 7 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. **รัฐบาล** หมายถึง กระทรวงต้นสังกัด ผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานกำหนดนโยบายและกำกับดูแล

2. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้น้ำ

3. **คู่ค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลาร่วมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่ายและผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน เช่น บริษัทในเครือ บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำประปา บริษัทรับเหมาดำเนินการ หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

4. **คู่ความร่วมมือ** หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กรที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวที่มีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคลองกันหรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้อาจมีหรือไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการก็ได้ เช่น หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานกิจการประปาต่างประเทศ สถาบันการศึกษา

5. **คู่แข่ง** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันอาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.

6. **พนักงาน** หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานของ กปภ. ทุกระดับและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ

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

การกำหนดระดับความสำคัญประเด็นความต้องการและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์
1. รัฐบาล	สูง	1. ด้านการกำกับกิจการที่ดี 2. ด้านการบริหารจัดการน้ำดิบ 3. ด้านกระบวนการผลิตและจัดจำหน่ายน้ำประปา 4. ด้านการบริหารโครงการก่อสร้างและเบิกจ่ายงบประมาณ 5. ด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบ ป้องกันทุจริต โปร่งใส 6. ด้านการบริหารความเสี่ยง 7. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม 8. ด้านการสร้างรายได้ 9. ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน 10. ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- การจัดตั้งคณะกรรมการร่วมกัน - การประชุมหารือร่วมกับหน่วยงาน - จัดทำโครงการตอบสนองตามนโยบาย
2. ลูกค้า	สูง	1. ด้านคุณภาพน้ำประปาและการบริการ	- จัดทำโครงการตอบสนอง - ลงพื้นที่พบปะ - จัดกิจกรรมร่วมกัน - รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
3. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้	สูง	1. ด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบ ป้องกันทุจริต โปร่งใส 2. ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและตรวจรับงานที่มีประสิทธิภาพ 3. ด้านการบูรณาการการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การปรึกษาหารือร่วมกันแก้ประเด็นปัญหา - ประชุมสัมมนา
4. คู่ความร่วมมือ	สูง	1. ด้านการปฏิบัติตามข้อตกลง ระเบียบ ป้องกันทุจริต โปร่งใส 2. ด้านการบูรณาการการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- การจัดตั้งคณะกรรมการ/ทำความร่วมมือร่วมกัน - การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - การปรึกษาหารือร่วมกันแก้ประเด็นปัญหา - ประชุมสัมมนา
5. คู่แข่ง	น้อยมาก	1. ด้านเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม	- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ - ลงพื้นที่พบปะ - จัดกิจกรรมร่วมกัน

การกำหนดระดับความสำคัญประเด็นความต้องการและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์
6. พนักงาน	ปานกลาง	1. ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- การสัมภาษณ์ - การประชุมสัมมนา - จัดกิจกรรมร่วมกัน - รับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ
7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	น้อย	1. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ - ลงพื้นที่พบปะ - จัดกิจกรรมร่วมกัน - ให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ผลการดำเนินงาน	ความถี่การสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มรัฐบาล	การกำกับกิจการที่ดี	จัดทำโครงการตอบสนอง	1. จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี 1) แผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2565 - 2570 2) แผนปฏิบัติการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2565	1 ครั้ง/ปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)
	การขยายพื้นที่	จัดทำโครงการตอบสนอง	2. ดำเนินโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบประปา จำนวน 3 แห่ง	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)
		จัดทำโครงการตอบสนอง	3. ดำเนินโครงการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ จำนวน 346 โครงการ	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
	การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย	จัดทำโครงการตอบสนอง	4. ดำเนินโครงการการจัดการน้ำสูญเสียเชิงกายภาพ (DMA และปรับปรุงเส้นท่อ)	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ผลการดำเนินงาน	ความถี่การสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มรัฐบาล (ต่อ)	มาตรฐานคุณภาพน้ำประปา	จัดทำโครงการตอบสนอง	5. ดำเนินโครงการจัดการน้ำสะอาด จำนวน 241 สาขา	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 – 5)
	- การบริหารโครงการก่อสร้างและลงทุน - การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย	จัดทำโครงการตอบสนอง	6. จัดทำข้อมูลและรายงานผลด้านการเงินตามระยะเวลาที่กำหนด	12 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)
	การปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันทุจริตและโปร่งใส	จัดทำโครงการตอบสนอง	7. ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โดยได้รับคะแนนประเมินผลร้อยละ 93.94	4 ครั้ง/ปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)
		การประชุมหารือร่วมกับหน่วยงาน	8. ดำเนินการตรวจสอบตามแผนตรวจสอบประจำปี	1 ครั้ง/ปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)
	การบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม	การจัดตั้งคณะกรรมการร่วมกัน	9. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จำนวน 2 คณะ ดังนี้ 1) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตามคำสั่ง กปภ. ที่ 136/2563 ลงวันที่ 6 ก.พ. 2563 2) คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับสายงานและระดับหน่วยงาน ตามคำสั่ง กปภ. ที่ 500/2563 ลงวันที่ 26 พ.ค. 2563	1 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 – 5)
	มุ่งเน้นการจัดการความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนวัตกรรม	จัดทำโครงการตอบสนอง	10. จัดทำแผนงานวิจัยพัฒนาและสร้างนวัตกรรม จำนวน 3 แผนงาน ดังนี้ 1) แผนส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ 2) แผนพัฒนาและขยายผล 3) แผนพัฒนาระบบสนับสนุน	1 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ผลการดำเนินงาน	ความถี่การสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มรัฐบาล (ต่อ)	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	จัดทำโครงการตอบสนอง	11. พัฒนาและทบทวนการจัดทำ EA ขององค์กร พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการทำงานเป็น Digital Process จำนวน 7 โครงการ ดังนี้ ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 5 โครงการ 1) โครงการเพิ่มและทดแทนอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Infra Upgrade) 2) โครงการจัดซื้อซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ 3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Private Cloud 4) โครงการพัฒนาโปรแกรมการตัดจำหน่ายบัญชีรายได้รอการรับรู้ในระบบ SAP 5) โครงการบำรุงรักษาและปรับปรุงข้อมูลภูมิสารสนเทศ (GIS) กปภ.	5 โครงการ/ปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)
	การตลาดเพื่อสร้างการแข่งขัน	จัดทำโครงการตอบสนอง	12. ดำเนินโครงการเพิ่มรายได้ของ กปภ. โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ผู้ใช้น้ำประเภท 2 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.74 2) ผู้ใช้น้ำประเภท 3 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.20	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
		จัดทำโครงการตอบสนอง	13. จัดทำแผนการตลาดของ กปภ. (ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด)	1 ครั้ง/ปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
	ทบทวนสัญญาเอกชน	การจัดตั้งคณะกรรมการร่วมกัน	14. จัดทำแนวทางการบริหารสัญญาภาคเอกชน จำนวน 3 โครงการ ดังนี้ 1) สัญญาซื้อขายน้ำประปางานให้เอกชนผลิตน้ำประปาเพื่อขายให้แก่สำนักงานประปาของ กปภ. ในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดสมุทรสาคร	1 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ผลการดำเนินงาน	ความถี่การสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มรัฐบาล (ต่อ)			2) สัญญาให้เอกชนผลิตน้ำประปาเพื่อขายให้แก่สำนักงานประปาของ กปภ. ในจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงคราม 3) สัญญาซื้อขายน้ำประปาเพื่อสำนักงานประปาภูเก็ต		
	การรายงานข้อมูลการประเมินผลถูกต้อง	จัดทำโครงการตอบสนอง	15. ดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ซึ่งแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	1 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)
กลุ่มลูกค้า	ด้านคุณภาพน้ำและการให้บริการ	จัดทำโครงการตอบสนอง	1. ดำเนินโครงการประปาทันใจ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการข้อร้องเรียนด้วย<u>ความรวดเร็ว</u> = 4.003 คะแนน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการข้อร้องเรียนด้วย<u>ความเรียบร้อย</u> = 4.012 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5)	ตลอดปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
		จัดทำโครงการตอบสนอง	2. ดำเนินโครงการประปาสะดวก โดยมี กปภ.สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน GECC จำนวน 208 สาขา	ตลอดปี	สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)
กลุ่มคู่ค้า / ผู้ส่งมอบและเจ้าหนี้	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลง - กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ - การทำงานร่วมกัน	ประชุมสัมมนา	ดำเนินการจัดโครงการสัมมนา / เสวนาคู่ค้า และผู้ส่งมอบประจำปี	12 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (วิชาการ) สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงความร่วมมือ - การบูรณาการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน - แผนการลงทุนเพื่อรองรับการขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและวางท่อ	จัดทำความร่วมมือร่วมกัน	ดำเนินโครงการขยายความร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก	110 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ผลการดำเนินงาน	ความถี่การสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มคู่แข่ง	การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม	จัดกิจกรรมร่วมกัน	จัดกิจกรรม "น้ำประปา กปภ. - อปท. เพื่อปวงชน" ร่วมกับ อปท.	67 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5) สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
กลุ่มพนักงาน	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- จัดกิจกรรมร่วมกัน - รับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ	ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) <u>ความพึงพอใจ</u>ต่อองค์กรของพนักงาน = 4.32 คะแนน 2) <u>ความผูกพัน</u>ต่อองค์กรของพนักงาน = 4.39 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5)	1 ครั้ง/ปี	สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)
กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- การประกอบกิจการมีความปลอดภัยและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม - มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	- จัดกิจกรรมร่วมกัน - ให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	1. ดำเนินโครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน จำนวน 45 ชุมชน	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5) สายงานรองผู้ว่าการ (วิชาการ) สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
		- จัดกิจกรรมร่วมกัน - ให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	2. ดำเนินโครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดิน เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (Father's Land) โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้ 1) สร้างโป่งเทียมเพื่อเป็นแหล่งแร่ธาตุเสริมให้สัตว์ป่า 2) สร้างฝายชะลอความชุ่มชื้นให้แก่พืชพรรณในบริเวณ พื้นที่ป่าต้นน้ำ จำนวน 200 ไร่ ณ อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ตลอดปี	ทุกสายงาน

รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ผลการดำเนินงาน	ความถี่การสร้างความสัมพันธ์	หน่วยงานรับผิดชอบ
กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (ต่อ)		- จัดกิจกรรมร่วมกัน - ให้การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	3. ดำเนินโครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้ 1) ปลูกฟื้นฟูแนวปะการัง จำนวน 6,000 โคโลนี 2) พัฒนาและปรับปรุงพื้นที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ 3) ฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว 4) จัดประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรการและจัดทำโซนนิ่งการใช้ประโยชน์ในพื้นที่	ตลอดปี	สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)

ด้วยศักยภาพการผลิตและให้บริการน้ำประปาในส่วนภูมิภาคของ กปภ. โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งมั่นพัฒนาสาธารณูปโภคในพื้นที่ขาดแคลนน้ำสะอาดเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 74 จังหวัดทั่วประเทศ กปภ. จึงมุ่งมั่นผลิตและให้บริการน้ำประปาของ กปภ. ให้มีคุณภาพและมาตรฐานดียิ่งขึ้น รวมทั้งบูรณาการความร่วมมือและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล โดยกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง คณะกรรมการ กปภ. ไปจนถึงพนักงาน ลูกค้า ประชาชน ตลอดจนชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ประเทศชาติ และหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องประสานการทำงานร่วมกัน ทั้งหมดถือเป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

มิติเศรษฐกิจ

จำนวนลูกค้า	จำนวนลูกค้าเพิ่ม
4.96 ล้านราย	222,321 ราย

ปริมาณการผลิตจ่าย	ปริมาณน้ำจำหน่ายรวม
1,996 ล้าน ลบ.ม.	1,336 ล้าน ลบ.ม.

อัตราน้ำสูญเสีย	รายได้จากการดำเนินงาน
30.20%	28,213 ล้านบาท

กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
2,729 ล้านบาท	98.31%

การกำกับ ดูแลกิจการที่ดี

กปภ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการประปาตามแนวทางของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาบนพื้นฐานของความรับผิดชอบอย่างมีจรรยาบรรณ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของ กปภ.

ระดับคณะกรรมการ

กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานของ กปภ. ให้เป็นไปตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งพิจารณากลั่นกรองการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ รวม 10 คณะ เพื่อรับผิดชอบในการกลั่นกรองแผนงานที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ระดับองค์กร

กปภ. เชื่อมโยงกระบวนการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เข้ากับการพัฒนาระบบคุณธรรมจริยธรรม การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส โดย **ผู้บริหารระดับสูง** บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสร้างบรรยากาศให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

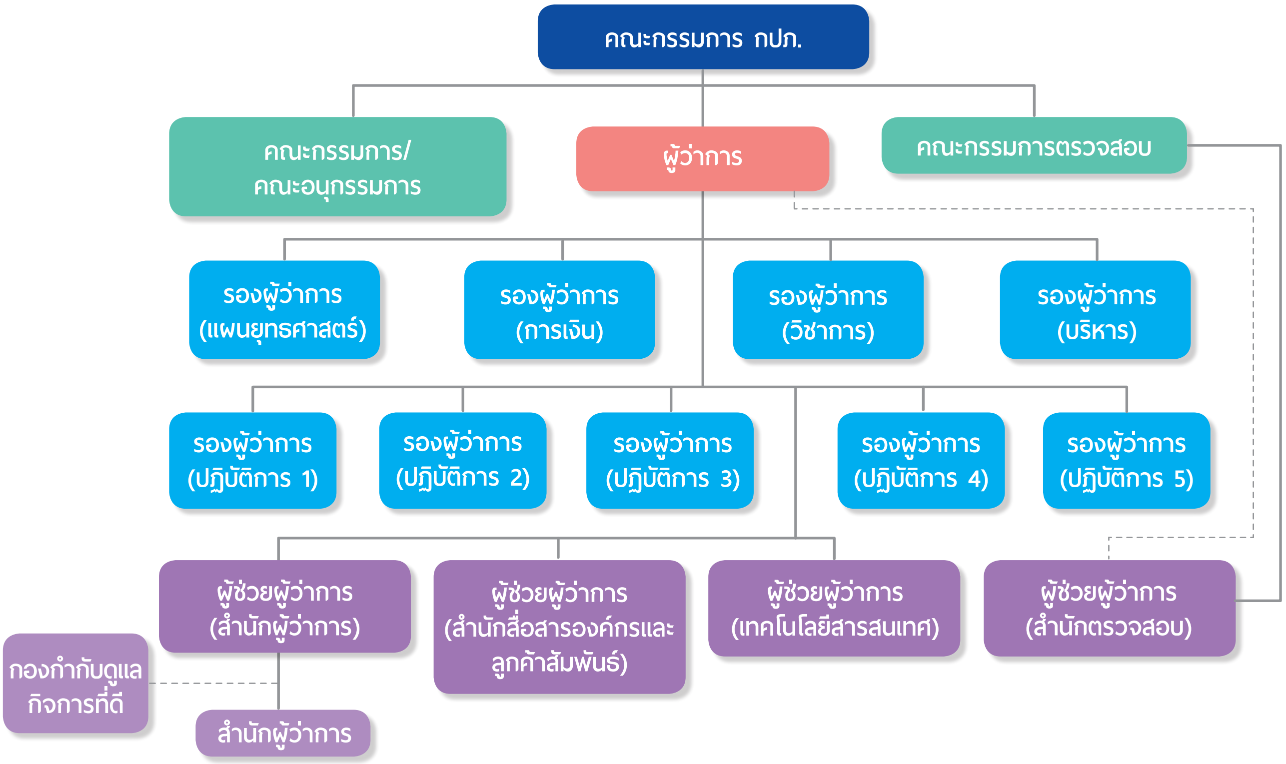
- **หน่วยงานในสังกัดสายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) ประกอบด้วย**

1) **สำนักผู้ว่าการ** มีบทบาทหลัก (Key Roles) ดังนี้

1. กำกับดูแลงานด้านเลขานุการผู้ว่าการและประธานกรรมการ รวมถึงภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค
2. ดูแลการประชุมคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ/อนุกรรมการในความรับผิดชอบ รวมถึงคณะอนุกรรมการที่ผู้ว่าการเป็นเลขานุการ และการประชุมอื่น ๆ ที่ผู้ว่าการมอบหมาย
3. ดูแลงานด้านพิธีการในระดับองค์กร
4. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการของผู้ว่าการ และมติที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง
5. พิจารณาและกลั่นกรองงานที่เป็นเรื่องนโยบายจากหน่วยงานภายนอกก่อนนำเสนอผู้ว่าการสั่งการ

2) **กองกำกับดูแลกิจการที่ดี** ขึ้นตรงกับผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) มีบทบาทหลัก (Key Roles) ดังนี้

1. ควบคุม ดูแลการจัดทำแผนการดำเนินงานส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อรายงานต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR) คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ควบคุม ดูแลและติดตามการดำเนินงานของ **ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริตการประปาส่วนภูมิภาค (ศปท. กปภ.)** รวมทั้งนำเสนอแนวทางหรือมาตรการการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กปภ.
3. ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินงานของ ศปท. กปภ. และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของ กปภ.
4. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังจิตสำนึกด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคุณธรรมจริยธรรม ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร



นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ.

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทภารกิจของ กปภ. ในฐานะผู้ให้บริการน้ำสะอาดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและเป็นโครงสร้างพื้นฐานให้กับเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายใต้หลักสำคัญสากลในการกำกับดูแลที่ดี 7 ประการ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต (Equitable Treatment) ความโปร่งใส (Transparency) การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) จรรยาบรรณ (Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล และมีการพัฒนาอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ในปี 2564 คณะกรรมการ กปภ. ได้พิจารณาทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. รวมทั้งคู่มือปฏิบัติงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้สอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ทั้ง 9 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การสนองบทบาทของภาครัฐ

นโยบาย

กปภ. ต้องดำเนินภารกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่องและสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐ ในฐานะเจ้าของและผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงความผาสุกของประชาชนเป็นสำคัญ

หมวดที่ 2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคควรกำหนดแนวทางที่ทำให้ผู้ถือหุ้นภาครัฐมั่นใจได้ว่า กปภ. มีการดูแลให้การใช้จ่ายงบประมาณมีความคุ้มค่า ผ่านการลงทุนและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ โดยจัดให้มีมาตรการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนได้ส่วนเสียของตนและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำธุรกรรมของ กปภ.

หมวดที่ 3 คณะกรรมการ

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระ ตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของ กปภ. โดยจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงและวางแนวทางการบริหารงานที่มีความเหมาะสม ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นพื้นฐานขับเคลื่อนให้ กปภ. เกิดความยั่งยืน รวมทั้งต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบบัญชี การรายงานทางการเงินและไม่ใช่การเงิน รวมถึงระบบการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญของ กปภ. มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคควรกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กปภ. ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของทั้ง กปภ. และสังคมโดยรวมต่อไป

หมวดที่ 5 ความยั่งยืนและนวัตกรรม

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคมีหน้าที่กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กรที่คำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 6 การเปิดเผยข้อมูล

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคควรกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ กปภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ ครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา และเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม และควรดูแลช่องทางการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

หมวดที่ 7 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคควรกำกับดูแลให้ กปภ. มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในที่เป็นระบบและได้มาตรฐาน รวมถึงจัดให้มีการสอบทานคุณภาพและความเพียงพอในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 8 จริยธรรมและจรรยาบรรณ

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคมีหน้าที่กำหนดประมวล/คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณที่มีแนวปฏิบัติครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการมีคุณธรรม จริยธรรมอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณหรือไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติ

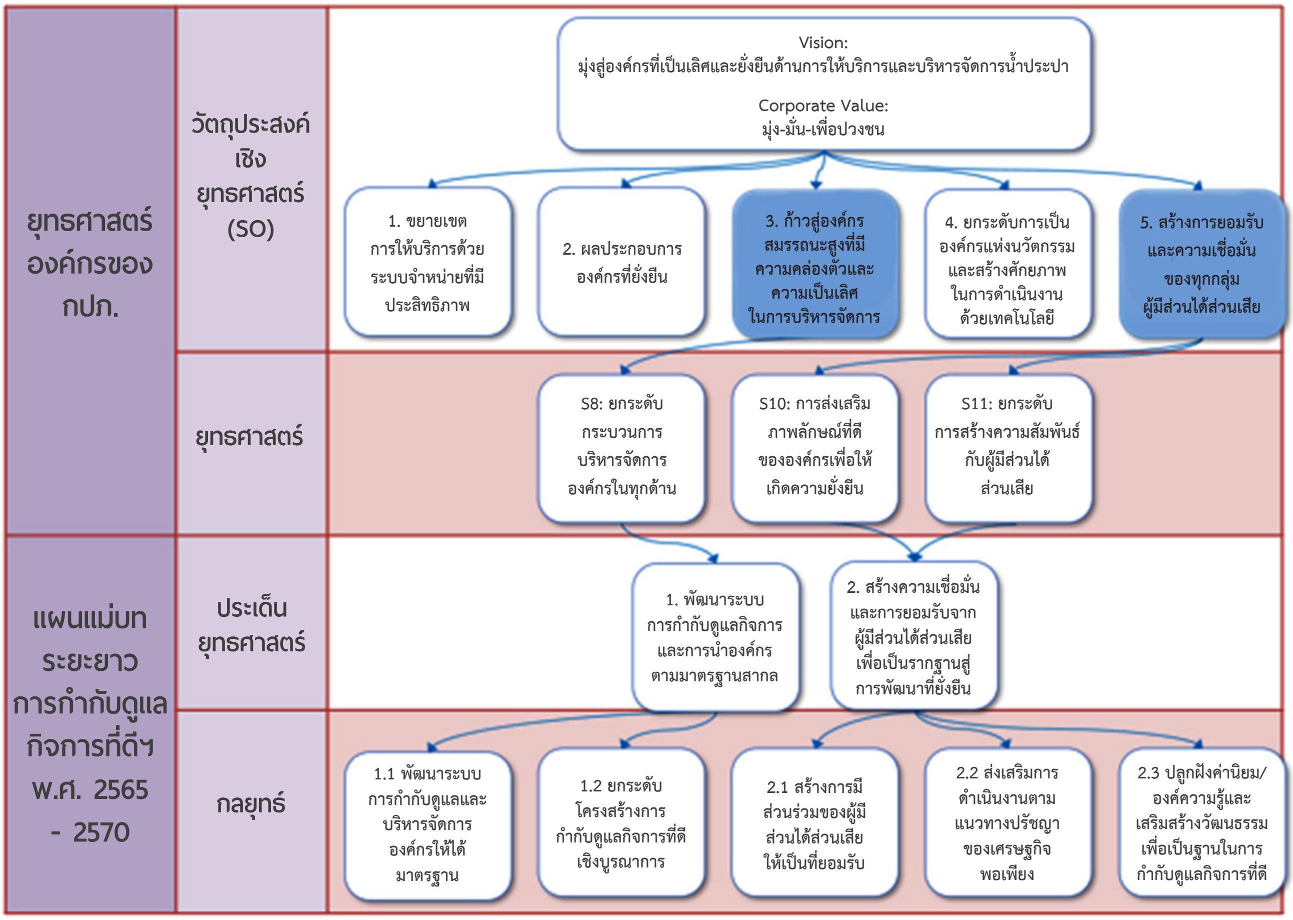
หมวดที่ 9 การติดตามผลการดำเนินงาน

นโยบาย

คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคควรมีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามให้ กปภ. ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Performance Agreement) ที่กระทำร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

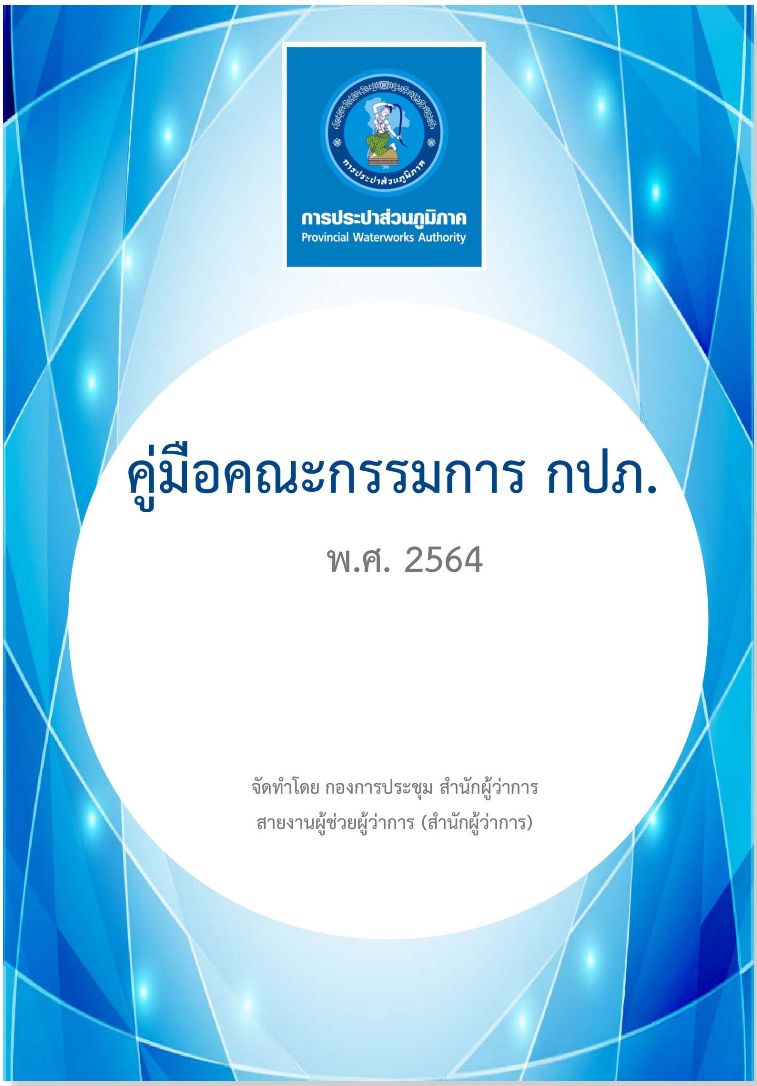
นอกจากนี้ ยังได้ทบทวนอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการกฎหมายของ กปภ. ให้ครอบคลุมการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance) และการจัดการข้อร้องเรียน

อีกทั้งกองกฎระเบียบและอุทธรณ์ร้องทุกข์ ฝ่ายกฎหมาย ในฐานะ Compliance Unit ยังได้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานต่างๆ ในประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานควบคู่กับทบทวนคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับของ กปภ. ให้เป็นปัจจุบัน



การประเมินและพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ กปภ.

กปภ. จัดให้มีการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการอย่างเป็นระบบ โดยระบุหลักเกณฑ์และกระบวนการไว้ในคู่มือคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งในปี 2564 กปภ. ได้ทบทวนปรับปรุงคู่มือคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค โดยเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการและข้อควรระวังในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ (Fiduciary Duties) และการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกับผู้บริหารให้มีความชัดเจน ไม่ทับซ้อนกัน ซึ่ง กปภ. ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมแก่คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคชุดใหม่ที่ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2564 ด้วยการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับ กปภ. และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดให้มีการปฐมนิเทศ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้บรรยายและชี้แจงข้อมูลองค์กรที่สำคัญ



นอกจากนี้ กปภ. ได้จัดให้คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคประเมินผลตนเองปีละ 1 ครั้ง โดยใช้แบบประเมินผลตนเอง 2 รูปแบบ คือ 1) แบบประเมินผลคณะกรรมการ (รายคณะ) และ 2) แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการ (รายบุคคล) ซึ่ง กปภ. จะนำเสนอผลให้คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคร่วมกันพิจารณาและอภิปราย เพื่อใช้เป็นข้อมูลร่วมกับ Skill Matrix ประกอบการพิจารณาจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการต่อไป

ผลประเมินคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคประจำปี 2564 ประกอบด้วย **1) ผลประเมินรายคณะ** มีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ **96.50** และ **2) ผลประเมินรายบุคคล** มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ **98.80** แสดงว่า ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยคณะกรรมการมีข้อเสนอแนะให้ กปภ. จัดอบรมหรือสัมมนาให้ความรู้แก่คณะกรรมการ โดย สคร. หรือมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) เพื่อให้คะแนนประเมินของคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคประจำปี 2565 ในภาพรวมเพิ่มขึ้น

การจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ กปภ.

ค่าตอบแทนของคณะกรรมการ กปภ. แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนรายเดือน
2. ค่าเบี้ยประชุม
3. โบนัสประจำปี

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

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

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

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

กปภ. มีการจ่ายโบนัสให้กับคณะกรรมการ กปภ. เมื่อ กปภ. ได้นำเงินกำไรสุทธิที่จัดสรรเป็นรายได้แผ่นดินส่งกระทรวงการคลังเรียบร้อย ซึ่งการจัดสรรโบนัสจะเป็นไปตามผลการประเมินและวงเงินตามหลักเกณฑ์ในมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ซึ่งเห็นชอบเรื่องการปรับปรุงระบบแรงจูงใจในส่วนของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามผลการประชุมคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ ครั้งที่ 4/2556 เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2556 และตามข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายโบนัสสำหรับกรรมการ พนักงาน และลูกจ้างประจำของ กปภ. พ.ศ. 2558

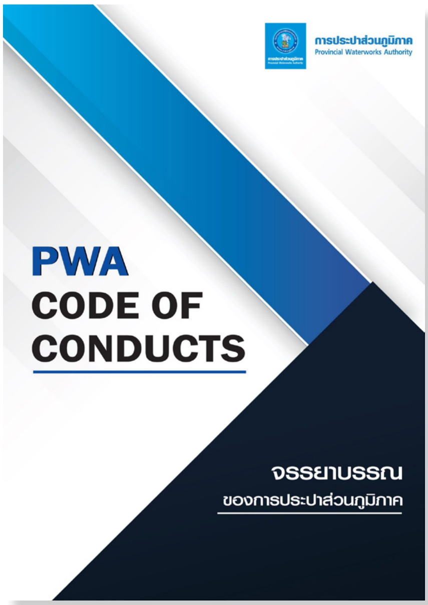
การปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นหน้าที่ของ “คน กปภ.” ทุกคน เริ่มตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร จนถึงพนักงานที่จะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นที่ตั้ง เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ กปภ. มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น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

การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ปราศจากการทุจริต

กปภ. ได้ประกาศใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กปภ. ยึดถือเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสม เพื่อรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของ กปภ. และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยตระหนักถึงคุณธรรมเป้าหมาย **“พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา”** เป็นรากฐานสำคัญในการถือปฏิบัติ

จรรยาบรรณ

ในปี 2564 คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม (CG & CSR) ของ กปภ. มีมติเห็นชอบให้ยังคงใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. และคู่มือจริยธรรมฯ ฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันต่อไป เนื่องจากมีเนื้อหาเหมาะสม ทันสมัย สอดคล้องกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และครอบคลุมถึงกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ซึ่ง กปภ. ได้จัดทำจรรยาบรรณของ กปภ. (PWA Code of Conducts) ที่นำสาระสำคัญมาจากประมวลจริยธรรมฯ มาจัดทำรูปเล่มเฉพาะมาตรฐานจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น



กปภ. ดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมฯ อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระดับนโยบาย ประกอบด้วยการทบทวนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน มุ่งยกระดับกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้มีความเคร่งครัดยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบหากปล่อยปละละเลยให้พนักงานในสังกัดกระทำความผิดหรือประพฤติมิชอบ การประกาศนโยบายงดให้ งดรับของขวัญ (No Gift Policy) และการประกาศนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการแสดงถึงการไม่เห็นด้วยต่อการทุจริต ผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณ โดยกำหนดแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าว รวมถึงการให้ความคุ้มครองอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งแก่ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง

นอกจากนี้ กปภ. ยังกำหนดให้มีกิจกรรมยกย่องเชิดชูเกียรติพนักงานผู้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม ผ่านโครงการ **“ทำดี มีผล คนยกย่อง”** รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกและพฤติกรรมที่ถูกต้องตามประมวลจริยธรรมฯ ผ่านหลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และการสอดแทรกเรื่องประมวลจริยธรรมฯ และต้านทุจริตศึกษา ผ่านหลักสูตรฝึกอบรม **“คุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล”** อย่างต่อเนื่อง

พร้อมกันนี้ กปภ. ได้จัดทำแผนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และกระตุ้นเตือนพนักงานผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ Facebook Line กลุ่มผู้บริหารและพนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ การถ่ายทอดบอกต่อ ผ่านกิจกรรมการประชุมสายงาน กิจกรรม Morning Talk เป็นต้น รวมถึงการเพิ่มความถี่ในการสื่อสารภายในและผ่าน Social Media ในรูปแบบ Animation และ Infographic โดยเน้นบทบาทผู้บริหารในการประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่บุคลากรในองค์กร

กปภ. กำหนดให้มี **“โครงการประเมินการรับรู้และความเข้าใจประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ.”** เพื่อให้ได้ทราบถึงระดับการรับรู้ ความเข้าใจของบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. การประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ ตลอดจนกระบวนการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ และช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยจะนำผลการประเมินฯ มาเป็นข้อมูลป้อนกลับสำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมในปีงบประมาณถัดไป

สำหรับปีงบประมาณ 2564 ผลการประเมินจากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 7,558 คน คิดเป็นร้อยละ 84.45 ของพนักงาน กปภ. ทั้งหมด พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กปภ. มีการรับรู้และความเข้าใจประมวลจริยธรรมฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 และประพฤติปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43

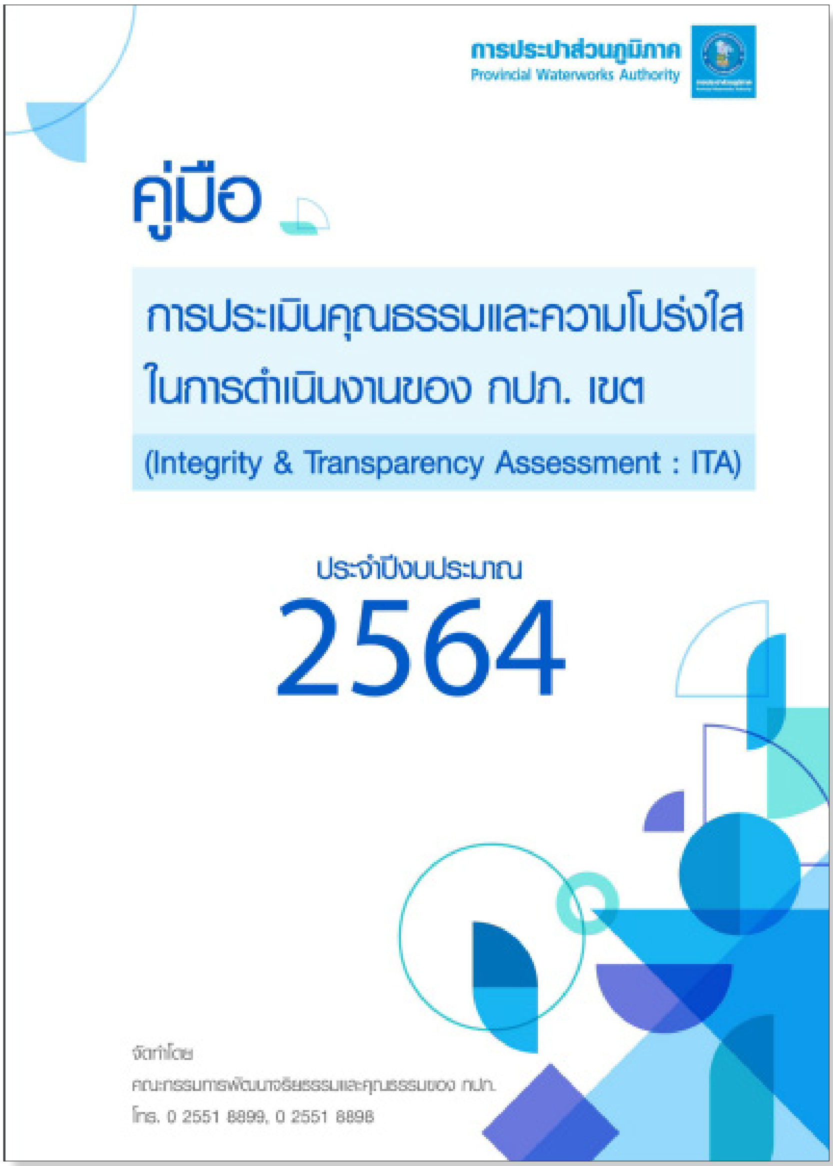
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลขององค์กรผ่านเว็บไซต์หลัก (OIT) การสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

ในการนี้ เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2564 กปภ. ได้จัดอบรมในโครงการ **"ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปี 2564"** ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารประปาวิวัฒน์ สำนักงานใหญ่ กปภ. ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ร่วมรับฟังผ่านการไลฟ์สดทาง Facebook กองพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ. ซึ่งการให้ความรู้ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุง พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ยกระดับการบริหารงาน และการดำเนินงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเป็นมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล

ส่งผลให้ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2564 ของ กปภ. ในภาพรวมอยู่ที่ 93.94 คะแนน เป็นลำดับที่ 27 จากรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประเมินทั้งสิ้น 51 หน่วยงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของ กปภ. มีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานที่โปร่งใส ประกอบกับประชาชนผู้รับบริการก็มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงาน และหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบ ซึ่ง กปภ. ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและผลักดันให้หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส เสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมสุจริตอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำผลประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2564 ตลอดจนประเด็นที่ต้องปรับปรุงมาจัดทำมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานของ กปภ. เพื่อเป็นยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ กปภ. ให้ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป

มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก



กปภ. ดำเนินโครงการ **“ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ.เขต”** มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ กปภ.เขต 1-10 มีความรู้ ความเข้าใจแนวคิดการประเมิน รวมไปถึงแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ประเมิน ITA และส่งเสริมการสร้างกระบวนการในการดำเนินงานภายในหน่วยงานให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

โดยในปี 2564 กปภ. ยังคงมุ่งเน้นการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) ที่ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของ กปภ.เขต 1-10 มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูล และทราบผลการดำเนินงานของ กปภ.เขต ได้ครบถ้วนทุกมิติ โดยนำข้อบกพร่องจากการประเมินในปี 2563 มาปรับปรุงแก้ไข อันเป็นการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งการยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ กปภ.เขต เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ในอีกมิติหนึ่งด้วย พร้อมทั้งนำผลการประเมินไปปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ กปภ.เขต ให้เกิดความโปร่งใสอย่างมีคุณธรรม ลดช่องว่างที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมไปถึงการสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป รวมทั้งบรรลุวัตถุประสงค์ตามค่านิยมองค์กร “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน”

ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ.

กปภ. ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ประกอบกับ กปภ. ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยตกลงให้ความร่วมมือสนับสนุนร่วมกันขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดมาตรการแนวทางดำเนินการ รวมทั้งกำกับติดตามผล เพื่อลดและขจัดปัญหาการทุจริตให้บรรลุตามเป้าหมายในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ. เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตเกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นไปตามเจตจำนงของรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ. และกำหนดให้มีศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ. (ศปท.กปภ.) โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) เป็นหัวหน้า ศปท.กปภ. และแต่งตั้งผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นเลขานุการ ศปท.กปภ.

ศปท.กปภ. มีอำนาจหน้าที่ 2 ด้านสำคัญ คือ

1. **หน้าที่ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** โดยมีหน้าที่เสนอแนะแนวทางหรือมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ กปภ. ให้สอดคล้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือมาตรการป้องกันการทุจริตภาครัฐ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างทั่วถึงทั้งองค์กรอีกทั้งยังมีหน้าที่สำคัญในฐานะหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กปภ.

การประปาส่วนภูมิภาค

แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- โทรศัพท์สายด่วน 0-2551-8025
- โทรสาร 0-2551-8023
- เว็บไซต์ https://anticor.pwa.co.th
- ไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ. เลขที่ 72 อาคารประปาวิวัฒน์ ชั้น 2 ถ.แจ้งวัฒนะ ข.แจ้งวัฒนะ 1 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ ศูนย์ป้องกันและต่อต้านทุจริต กปภ. อาคารประปาวิวัฒน์ ชั้น 2 สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค
- ตู้รับเรื่องร้องเรียน หน้าห้องศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต กปภ. อาคารประปาวิวัฒน์ ชั้น 2 สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค

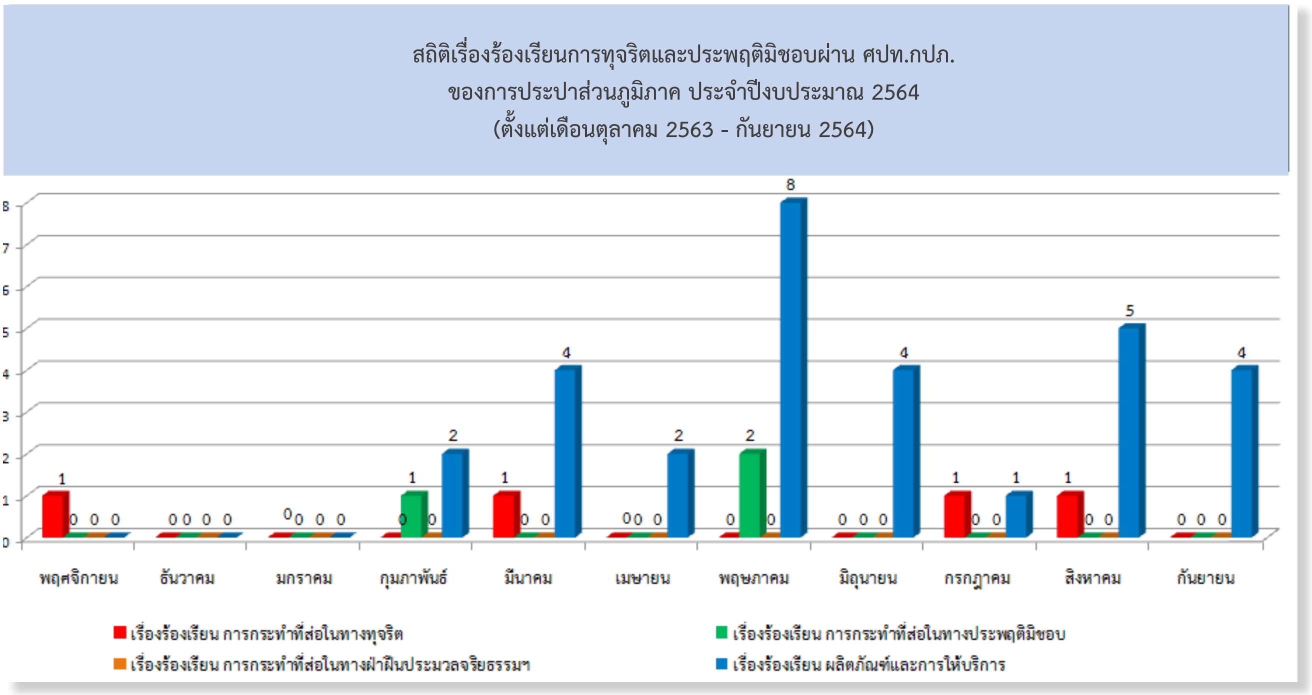
ศปท.กปภ. กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนและเป็นระบบ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน ที่เลขานุการ ศปท.กปภ. จะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อหัวหน้า ศปท.กปภ. และผู้ว่าการ กปภ. ตามลำดับ โดย ศปท.กปภ. มีแนวทางการพิจารณาเฉพาะข้อร้องเรียนที่อ้างอิงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบต่อไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะมีหน้าที่ชี้แจงและร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องในกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งนี้ ข้อมูลการร้องเรียนทั้งหมดจะถูกบันทึกไว้ในระบบ เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้า ศปท.กปภ. เพื่อทราบต่อไป

ศปท.กปภ. ยึดแนวปฏิบัติตามมาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้องผู้ให้เบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0105/ว 4843 ลงวันที่ 1 กันยายน 2557 ที่ระบุให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ถูกกล่าวโทษใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องหรือบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือให้ข้อมูล รวมทั้งยึดถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 อย่างเคร่งครัด

2. **หน้าที่ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม** โดยมุ่งเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กปภ. เสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณธรรมตามค่านิยมองค์กร เพื่อนำไปสู่การสร้างสังคมคุณธรรม จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม พร้อมทั้งกำหนดแนวทางส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานที่มีจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กปภ.

การติดตามและรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศปท.กปภ.

กปภ. กำหนดให้มีการติดตามและรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ศปท.กปภ. ทั้งกรณีการทุจริตและการฝ่าฝืนข้อกำหนดตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ต่อคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ. โดยมีความถี่เป็นรายไตรมาส รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. และกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม โดยในปี 2564 ศปท.กปภ. มีสถิติการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้



ด้วยเจตนารมณ์ในการขับเคลื่อน กปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการป้องกันและต่อต้านทุจริตภายในองค์กร กปภ. จึงขอให้คำมั่นสัญญาว่าจะขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการบริหารจัดการองค์กรตลอดไป

การบริหารจัดการองค์กร

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

การบริหารความเสี่ยง

กปภ.มีการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องตามแนวปฏิบัติที่ดีของ COSO 2017 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยกำหนดนโยบายบูรณาการในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Governance, Risk Management and Compliance: GRC) มีกระบวนการในการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Enhancement) ให้กับองค์กรได้ เริ่มจากคณะกรรมการ ผู้บริหารให้ความสำคัญร่วมกันสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีแผนงานที่ชัดเจนสามารถปรับเปลี่ยนได้ทันท่วงทีภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอย่างรวดเร็ว เพื่อลดระดับความรุนแรงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กปภ. และคณะกรรมการ กปภ. กำกับดูแลติดตามและมอบข้อเสนอแนะที่มีสาระสำคัญเป็นรายไตรมาส

การบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ปีงบประมาณ 2564

การจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอ เพื่อลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง กำหนดนโยบาย มีมาตรการเตรียมความพร้อมด้านแหล่งน้ำดิบ ติดตามข้อมูลสภาพภูมิอากาศ สถานการณ์น้ำและเฝ้าระวังระดับน้ำแหล่งน้ำดิบอย่างใกล้ชิด วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์น้ำ สำรวจพื้นที่ที่เสี่ยงจะเกิดภัยแล้ง วางแผนบริหารจัดการน้ำและจัดหาแหล่งน้ำดิบสำรองให้มีปริมาณน้ำต้นทุนเพียงพอกับความต้องการใช้น้ำ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าตลอดฤดูแล้ง พร้อมบูรณาการความร่วมมือกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน นำน้ำสะอาดแจกจ่ายแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัยแล้งทั้งภายในและนอกเขตบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง

การบริหารจัดการคุณภาพน้ำประปาที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการให้บริการลูกค้า มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยในภาพรวมทั้งด้านเศรษฐกิจและการดำรงชีวิตของประชาชนที่ต้องปรับตัวและป้องกันตนเองจากเชื้อไวรัส (COVID-19) ทุก กปภ. สาขาที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการผลิตและให้บริการน้ำประปา ตามแนวทางของ Water Safety Plan (WSP) คำนึงถึงประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อโรคและเพื่อให้คุณภาพน้ำเป็นไปมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยควบคุมปริมาณการจ่ายคลอรีนคงเหลือในระบบจ่ายน้ำประปาต้องไม่น้อยกว่า 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลระบบประปาตามโครงการ "มุ่งมั่นเพื่อปวงชน เติมใจให้กัน" เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนว่า “น้ำประปาของ กปภ. มีคุณภาพ ปลอดภัย ไร้เชื้อ COVID-19”

การบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างต่อเนื่อง มุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาและตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงท่อเก่าที่ชำรุดหมดสภาพภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ควบคุมแรงดันน้ำให้เหมาะสม เพิ่มการสำรวจหาจุดรั่วให้มากขึ้น โดยนำนวัตกรรมและระบบบริหารจัดการน้ำสูญเสีย DMAMA (District Metering Area Management Application) ที่สามารถติดตามข้อมูลจาก DMA แบบ Online สามารถทราบข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา โดยแบ่งพื้นที่ย่อยตามจำนวนผู้ใช้น้ำและสภาพภูมิประเทศของแต่ละพื้นที่ รวมทั้งมีการนำข้อมูลความยาวท่อ ชนิดของท่อ การแตกรั่วของท่อในพื้นที่มาวิเคราะห์การจ่ายน้ำในช่วงกลางคืน (Minimum Night Flow, MNF) และอัตราการใช้น้ำในช่วงกลางคืน (Net Night Flow, NNF) เพื่อบริหารจัดการลดน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารรายได้และค่าใช้จ่ายในช่วงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปี 2564 มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กปภ.ได้รับนโยบายจากกระทรวงมหาดไทยให้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนประชาชน โดยลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับประชาชน ได้แก่ มาตรการช่วยเหลือลดค่าติดตั้ง 10% สำหรับโครงการติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่ มาตรการช่วยเหลือลดค่าน้ำประปา 10% ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานรายได้ลดลง แต่ละหน่วยงานจึงดำเนินการหาแนวทางจัดทำแผนเพิ่มรายได้โดยการเพิ่มผู้ใช้น้ำ เพิ่มปริมาณน้ำจำหน่าย และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อให้ภาพรวมเป็นไปตามเป้าหมาย

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความรุนแรง ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา นำระบบ Early Warning System แจ้งเตือนล่วงหน้าให้หน่วยงานทราบถึงผลการดำเนินงาน กรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายต้องจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อลดระดับความรุนแรงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยนำตัวชี้วัดที่สำคัญมาเป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อเกณฑ์การเตือนภัยล่วงหน้า (EWS) และส่งสัญญาณแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าไปยังหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง รวมถึงมีการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง (RMS) สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง และทบทวน ปรับปรุงแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีการฝึกซ้อมทุกปีให้พร้อมใช้งานได้อย่างมีเสถียรภาพและทันการณ์ เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 27001:2013

การบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มุ่งเน้นการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) และการให้บริการที่เป็นเลิศทั้งคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า พร้อมยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนให้สามารถใช้น้ำอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยต่อเนื่องและทั่วถึง และมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) และตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สร้างความตระหนักรู้คุณค่าของน้ำประปา “น้ำคือชีวิต” (Water is Life)

ถึงแม้ปี 2564 มีสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไป การดำเนินชีวิตแบบ New Normal การท่องเที่ยวลดลง ปิดกิจการร้านค้า และภัยพิบัติ ภัยแล้ง น้ำท่วม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร จากสถานการณ์ต่าง ๆ กปภ. มีการประเมินความเพียงพอของกิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่ (Existing Control) และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management :BCM) เพื่อลดระดับความรุนแรงได้ทุกสถานการณ์ กปภ.มุ่งมั่นเพื่อให้บริการน้ำประปาที่คุณภาพ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัย สามารถเข้าถึงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานได้อย่างทั่วถึง

การควบคุมภายใน

กปภ. ตระหนักและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน โดยถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และตามหลักการควบคุมภายในมาตรฐานสากลของ COSO 2013 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน (Operation) ด้านการรายงาน (Reporting) และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance)

ในปี 2564 จึงได้สร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมการควบคุมที่เหมาะสมและสอดคล้องตามองค์ประกอบมาตรฐานการควบคุมภายใน ดังนี้

- ทบทวนและปรับปรุงนโยบายที่บูรณาการเรื่องกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Governance, Risk Management and Compliance: GRC) เพื่อบูรณาการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายอย่างมีคุณธรรม ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ทบทวนปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้รองรับกับภารกิจและยุทธศาสตร์ ปรับปรุงคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description : FD) ของหน่วยงานเพิ่มเติม สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) และกระบวนการทางดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ใหม่ขององค์กร เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และการให้บริการแก่ลูกค้า
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับการพัฒนานวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น เพิ่มช่องทางออนไลน์ในการชำระค่าน้ำประปา ระบบการตรวจนับทรัพย์ถาวรด้วย QR code และระบบสุ่มอ่านมาตรออนไลน์ เป็นต้น
- ทบทวนมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการตอบสนองการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงกรอบในการดำเนินงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

การตรวจสอบภายใน

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบ เป็นกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา (Assurance and Consulting Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ โดยมีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบไว้ในกฎบัตรสำนักตรวจสอบอย่างชัดเจน และมีการกำหนดกระบวนการทบทวน/ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องตามกฎ ระเบียบ มาตรฐาน และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ มีการกำหนดนโยบายให้ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ต่อหน่วยรับตรวจเสมือนลูกค้า สามารถให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยรับตรวจ โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบเชิงสร้างสรรค์และนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการตรวจสอบที่คลอบคลุมทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตรวจสอบและการรายงาน (Internal Audit Practice and Reporting)

แผนกลยุทธ์ของสำนักตรวจสอบ 3 ปี (ปี 2564-2566) แผนการตรวจสอบระยะยาว 3 ปี (2564 - 2566) และแผนการตรวจสอบประจำปี 2564 จัดทำตามฐานความเสี่ยง (Risk-based Audit) โดยมุ่งเน้นความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์องค์กร และแผนการดำเนินงานขององค์กร คำนึงถึงความคาดหวังขององค์กร คณะกรรมการ กปภ. คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้เสียของ กปภ. กิจกรรมตรวจสอบ (Audit Universe: AU) ครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกด้านขององค์กร มีการรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหารหน่วยรับตรวจ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้ว่าการ คณะกรรมการตรวจสอบ และเสนอรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ต่อคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค เป็นประจำทุกไตรมาส อีกทั้งยังมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยรับตรวจ ช่วยให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแล

การรักษาคุณภาพงานของผู้ตรวจสอบภายใน (Maintain the Quality of Internal Audit)

ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตรวจสอบโดยถือปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit Manual) ที่มีการทบทวนให้สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มาตรฐานสากลของการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA) หลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์กร รวมถึงสถานการณ์และสภาพแวดล้อมปัจจุบัน เป็นไปตามบริบทองค์กรเป็นประจำทุกปี มีการสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา มีการประเมินสำนักตรวจสอบ โดยคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง การประเมินความพึงพอใจภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบโดยหน่วยรับตรวจ การประเมินตนเอง และการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กรที่มีความเป็นอิสระอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุก 5 ปี โดยนำผลการประเมินทั้งหมด มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อเพิ่มพูนทักษะและสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาตนเองให้มีวุฒิบัตรทางวิชาชีพการตรวจสอบภายในหรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง

ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี: *สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของการประปาส่วนภูมิภาค สำหรับปีบัญชี 2564 มีค่าสอบบัญชี 2.20 ล้านบาท*

มิติสังคม

พนักงาน
ส่งเสริมพัฒนาทักษะพนักงาน

หน่วยงานที่ผ่านการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม ร้อยละ
100

คะแนนความพึงพอใจของพนักงาน
4.32 คะแนน

คะแนนความผูกพันของพนักงาน
4.39 คะแนน

ลูกค้า

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า
4.116 คะแนน

กปภ.สาขาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน
208 สาขา

ชุมชน

พัฒนาแหล่งน้ำและคุณภาพชีวิตชุมชน
45 ชุมชน

มีผู้ได้รับประโยชน์
32,394 ครัวเรือน

การดูแลพนักงาน

กปภ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการประปา ตามแนวคิด “3Cs” Safety ประกอบด้วย Colleagues Safety : บุคลากรภายในองค์กรมีความปลอดภัย Customers / Consumers Safety : ลูกค้ามีความปลอดภัย Communities Safety : ชุมชนสังคมมีความปลอดภัย โดยเริ่มต้นจากการสร้างจิตสำนึกที่ดี สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสร้างการตระหนักรู้ รับผิดชอบร่วมกันของบุคลากรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการทำงานที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่การจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ การจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ ด้านบริการและกระบวนการสนับสนุน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า

เพราะ “บุคลากร” หรือ “คน” คือ กลไกสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กร การดูแลคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร ให้พนักงานมีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และมีความผูกพันภักดีกับองค์กร ถือเป็นเรื่องที่ กปภ. ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้ กปภ. สร้างความเข้มแข็งในการเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์

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

การส่งเสริมอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

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

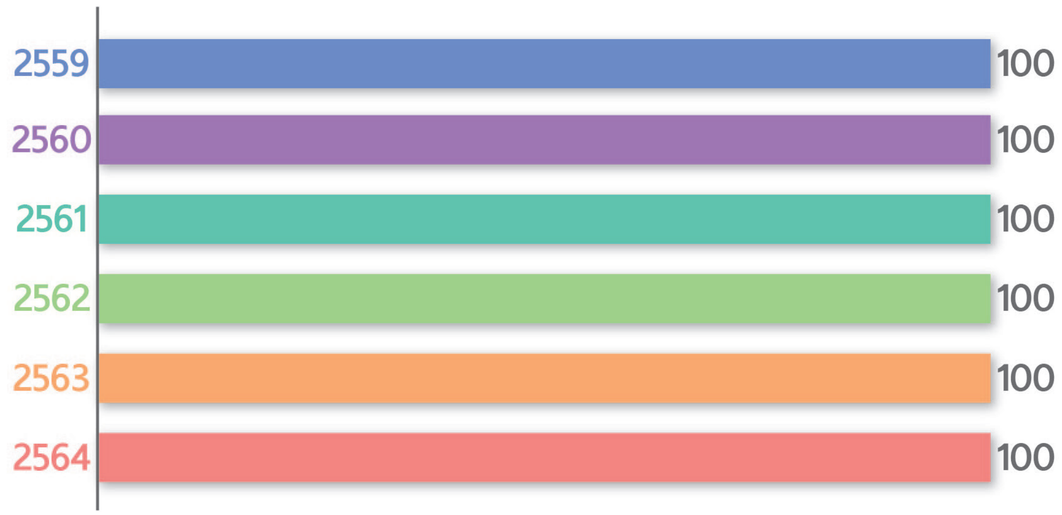
นอกจากนี้ กปภ. ยังกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ กปภ. ที่เหมาะสมกับบริบทองค์กรโดยการกำหนดตามลักษณะความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1. มาตรฐานความปลอดภัยฯ สำหรับ กปภ.สำนักงานใหญ่ / กปภ.ข.1-10 / กองฝึกอบรมภูมิภาค 1-3 กลุ่มที่ 2. มาตรฐานความปลอดภัยฯ สำหรับ กปภ.สาขา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

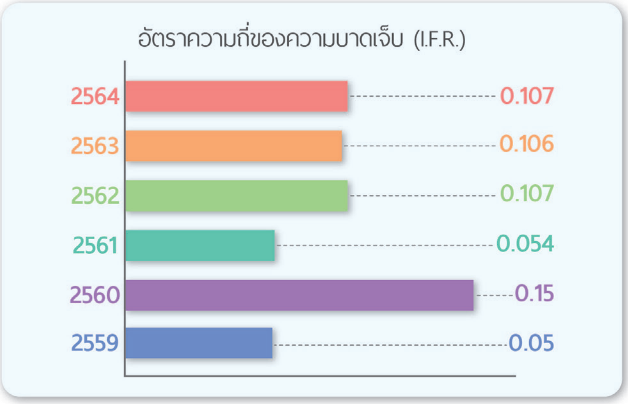
ทั้งนี้ กปภ. จัดกิจกรรมสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัย ได้แก่ 1. จัดอบรมให้ความรู้หลักสูตรเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน 2. จัดทำสื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกความปลอดภัยในการทำงาน เช่น โปสเตอร์ 3. ให้ความรู้วิธีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ ยังได้มีการติดตามแผนงานประจำปี ตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของ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

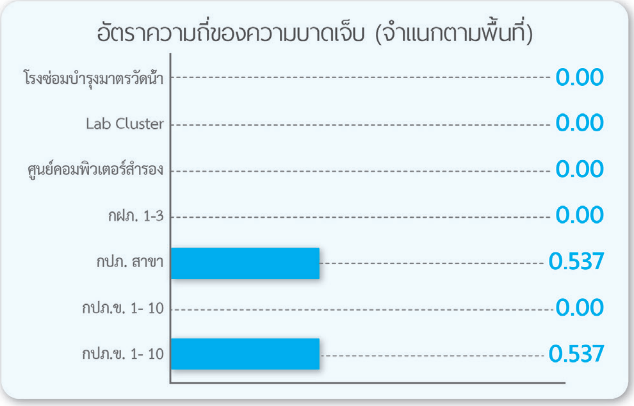
สำหรับแผนงานด้านความปลอดภัยฯ มีการกำหนดแผนให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ กปภ. พ.ศ. 2563 - 2565 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2564 - 2565) แผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคลของ กปภ. และแผนบริหารความเสี่ยงของ กปภ. โดยเฉพาะแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) เช่น การป้องกันและบรรเทาอันตรายจากอุทกภัย ดินถล่ม หรือโคลนถล่ม อันตรายจากวาตภัย แผ่นดินไหว อาคารถล่ม และแผนป้องกันโรคระบาด เป็นต้น รวมทั้งมีการนำข้อมูลจากการประเมินผลความปลอดภัยในการทำงาน มาทบทวนและจัดทำแผนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของ กปภ. ปี พ.ศ. 2565 - 2569 รวมทั้งปรับปรุงแนวทางการดำเนินการป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อโควิด 19 ของ กปภ. ปี 2564

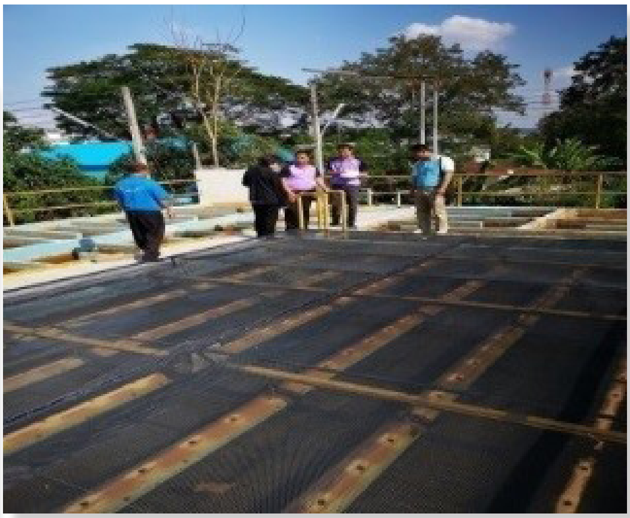
เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นไปสู่การปฏิบัติตามการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละปี กปภ. ได้กำหนดเป้าหมายโดยมีผลของการดำเนินงานดังภาพ

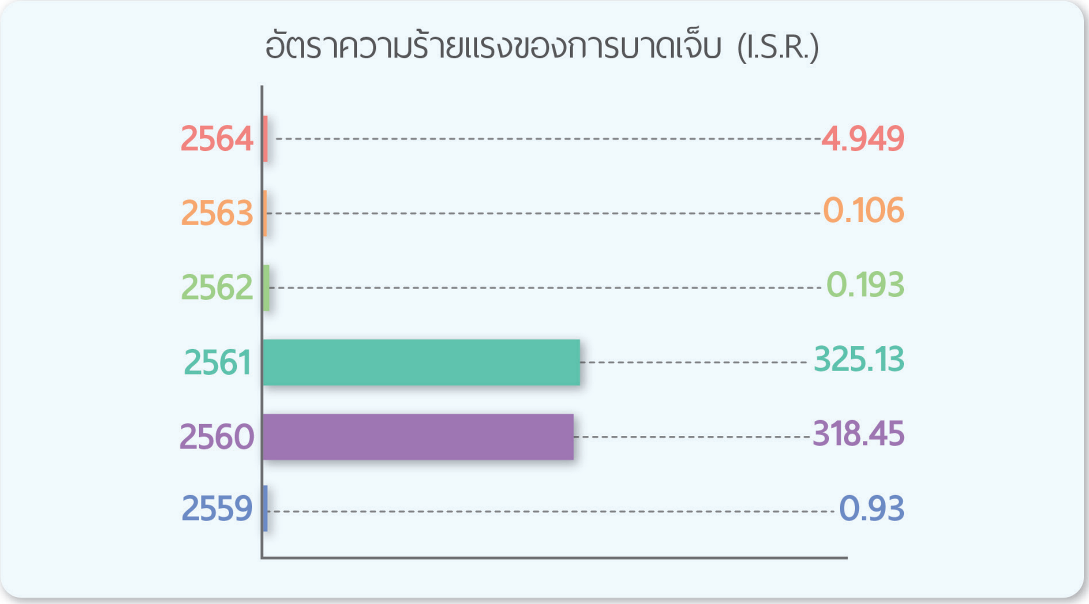
ร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม

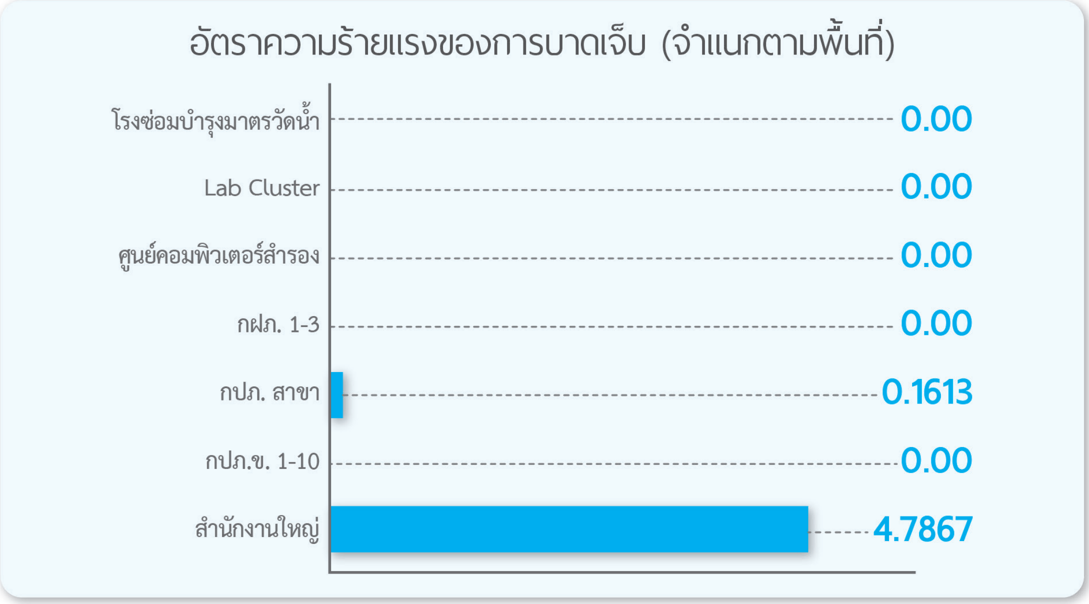


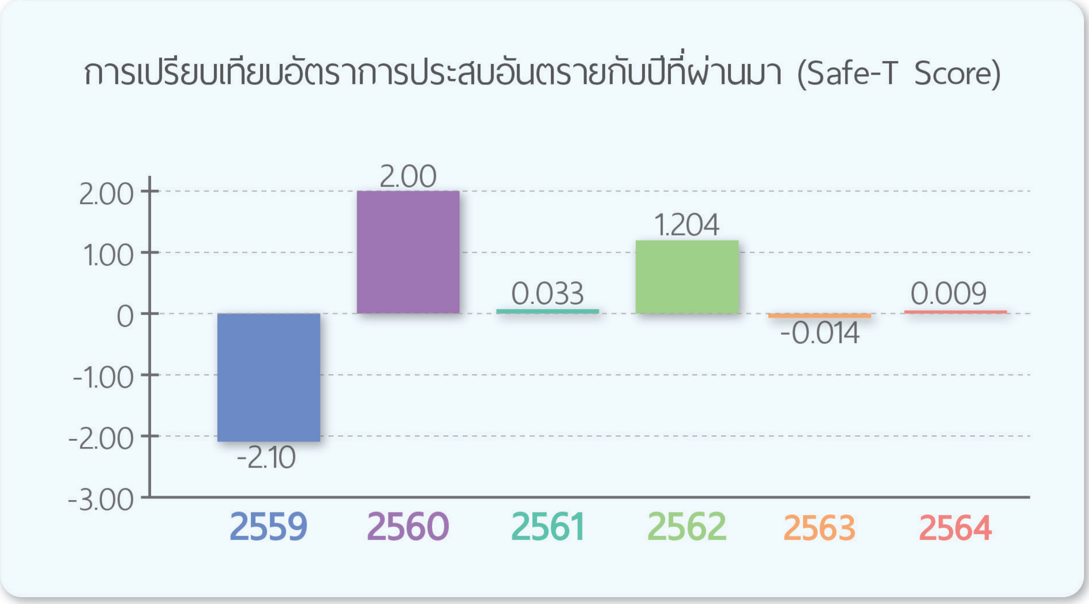







อัตราความร้ายแรงของการบาดเจ็บ (I.S.R.)
2564
2563
2562
2561
2560
2559
4.949
0.106
0.193
325.13
318.45
0.93


อัตราความร้ายแรงของการบาดเจ็บ (จำแนกตามพื้นที่)
โรงซ่อมบำรุงมาตรวัดน้ำ
Lab Cluster
ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง
กฝภ. 1-3
กปภ. สาขา
กปภ.ข. 1-10
สำนักงานใหญ่
0.00
0.00
0.00
0.00
0.1613
0.00
4.7867


การเปรียบเทียบอัตราการประสบอันตรายกับปีที่ผ่านมา (Safe-T Score)
2.00
1.00
0
-1.00
-2.00
-3.00
-2.10
2.00
0.033
1.204
-0.014
0.009
2559
2560
2561
2562
2563
2564

การดำเนินงานด้านการดูแลคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

1. **ด้านสุขอนามัย** - การดูแลพนักงานจากโรคติดเชื้อโควิด 19

มาตรการป้องกันในสำนักงาน	• ตั้งจุดตรวจคัดกรองและวัดอุณหภูมิร่างกายทุกคนก่อนเข้าพื้นที่ กรณีอุณหภูมิสูงเกินกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ต้องเข้าสู่กระบวนการคัดกรองและดำเนินการตามมาตรการของกรมควบคุมโรค • กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อพบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และผู้สัมผัสเสี่ยงสูงในหน่วยงาน • ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันตามที่ ศบค. และกระทรวงมหาดไทยกำหนดตามหลัก D-M-H-T-T ประเมินคัดกรองสุขภาพ ส่งเสริม สนับสนุนการรับวัคซีน ตรวจ ATK • ให้พนักงาน ผู้รับจ้างและคู่ค้า รวมทั้งลูกค้า และบุคคลภายนอกที่มาติดต่อสำนักงาน กปภ. สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา
มาตรการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)	• กปภ. กำหนดมาตรการให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน • ผู้บริหารสูงสุดของทุกสายงานพิจารณาให้พนักงานในสังกัดปฏิบัติงานตามมาตรการ WFH

2. **ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร**

กปภ. ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ. การวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาศักยภาพบุคลากร

- **การจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ.**

ในปี 2564 ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กปภ. พ.ศ. 2564 – 2568 เพื่อเตรียมบุคลากรสอดรับกับนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้ และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลภายในและภายนอก เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ เทคโนโลยีดิจิทัล โอกาสในการสร้างนวัตกรรม การจัดการความรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ กปภ. ยังได้วางแผนพัฒนาผู้นำ ทั้งในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยวิเคราะห์จากบทบาทตำแหน่งงาน (RC) สมรรถนะความสามารถเพื่อการบริหาร (Managerial Competency) ของผู้บริหารแต่ละระดับ ได้แก่ หลักสูตรด้านพัฒนาภาวะผู้นำ หลักสูตรพัฒนากลุ่ม Successor

- **การวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถ**

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

ในปี 2564 มีการดำเนินงานการวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถ ดังนี้

1. กปภ. ได้ทบทวนสมรรถนะความสามารถของตำแหน่งงาน PC126 ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยยกระดับเป็นสมรรถนะความสามารถหลัก CC04 ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ครอบคลุมสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์กร
2. วิเคราะห์หา Competency Gap จากผลการประเมินของผู้บังคับบัญชาเทียบกับระดับความคาดหวัง
3. นำผล Competency Gap ของพนักงานมาวางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) โดยพิจารณาจากผลการประเมินสมรรถนะความสามารถ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาพนักงานรายบุคคล

- **การพัฒนาศักยภาพบุคลากร**

การพัฒนาบุคลากรของ กปภ. ใช้รูปแบบการพัฒนาแบบ Non-Training/OJT (70%) Coaching (20%) และ Training (10%) รวมทั้งกำหนดรูปแบบการพัฒนาลูกจ้างเหมาบริการโดยให้ดำเนินการพัฒนา ตามคู่มือการจ้างเหมาฯ พัฒนาระบบ PWA KM-IM มาใช้ในกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา และใช้รูปแบบการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ รวมทั้งรองรับการเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

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

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์พนักงาน

พนักงานทุกระดับนับเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง กปภ. จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการจ่ายค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมเป็นธรรมอย่างครอบคลุม เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและเติบโตควบคู่ไปกับองค์กร และอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจเดียวกัน โดยจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งส่งเสริมการดูแลสุขภาพสุขภาวะที่ดี กิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานมากมาย เช่น จัดทำโครงการเบิกจ่ายตรง กรณีผู้ป่วยนอกกับสถานพยาบาลทางราชการ การตรวจสุขภาพประจำปี จัดสถานที่และกิจกรรมออกกำลังกาย ศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน รวมถึงสิทธิประโยชน์การลา เป็นต้น ซึ่งได้แสดงข้อมูลไว้ตามตาราง ดังนี้

1) อัตราค่าจ้างบุคลากร กปภ. ดังนี้

อัตราค่าจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	ลูกจ้างพื้นที่พิเศษ	ค่าแรงขั้นต่ำ (ทุกพื้นที่)
- ทุกเพศ	อัตราค่าจ้างตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์			อัตราค่าจ้างให้เป็นไปตามที่ผู้ว่าการกำหนด	หากอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างตามคุณวุฒิการศึกษา/ตามคุณวุฒิแต่ละชั้น เมื่อเฉลี่ยแล้วต่ำกว่าอัตราสูงสุดของค่าจ้างขั้นต่ำรายวันตามกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจ ให้ใช้อัตราค่าจ้างสูงสุดดังกล่าว มาคำนวณเป็นอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างแทนจนกว่าจะมีการปรับปรุงบัญชีฯ แนบท้ายข้อบังคับ/ระเบียบ
	ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบรรจุผู้มีประสบการณ์หรือมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษหรือ ได้รับปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2557 (ทุกพื้นที่)	ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง ค่าจ้าง การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นค่าจ้าง การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษ และการอุทธรณ์ การลงโทษลูกจ้าง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2554 (ทุกพื้นที่)	ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง ค่าจ้าง การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น ค่าจ้าง การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษและการอุทธรณ์ การลงโทษลูกจ้าง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2557 (ทุกพื้นที่)	ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ้างลูกจ้างพื้นที่พิเศษ พ.ศ. 2552 ข้อ 11 “อัตราค่าจ้างให้เป็นไปตามที่ผู้ว่าการกำหนด ทั้งนี้จะต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างหรืออัตราค่าครองชีพขั้นต่ำตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด โดยให้ยึดเกณฑ์สูงสุดอันเป็นคุณแก่ลูกจ้างพื้นที่พิเศษ (พื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้)	

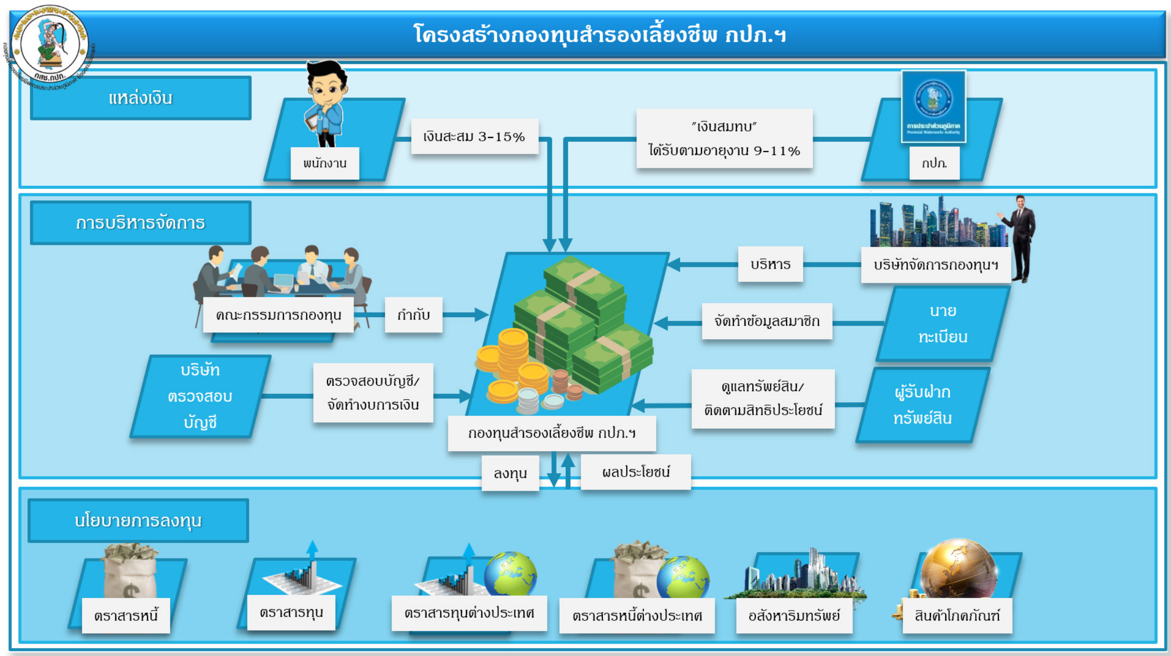
2) ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ดังนี้

ประเภทค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ดังนี้	
1. เงินเดือน	19. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล
2. ค่าล่วงเวลา	20. สวัสดิการค่าน้ำประปา
3. เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	21. เงินทดแทนการประสบอันตรายเนื่องมาจากการทำงาน
4. เงินกองทุนสงเคราะห์	22. เงินชดเชยและเงินตอบแทนความชอบในการทำงาน
5. เงินโบนัสประจำปี	23. เงินชดเชยวันลาหยุดพักผ่อนคงเหลือ
6. เงินเพิ่มค่าครองชีพ	24. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในประเทศ
7. เงินยังชีพภาคใต้	25. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานต่างประเทศ
8. เงินตอบแทนพิเศษกรณีพนักงานเงินเดือนเต็มขั้นเงิน	26. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
9. เงินตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้	27. ทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ปฏิบัติงานที่ถึงแก่กรรมหรือทุพพลภาพถาวร (ทุนมูลนิธิ)
10. ประกันชีวิตสำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้	28. ค่าครองชีพแก่อดีตผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงชีพด้วยความยากลำบาก (ทุนมูลนิธิ)
11. เงินค่าส่งเสริมการปฏิบัติงาน	29. ทุนการศึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน (ทุน กปภ.)
12. เงินค่าเช่าบ้าน	30. ทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ปฏิบัติงาน (ทุนสมาคมสโมสร กปภ.)
13. เงินค่าอยู่เวรประจำสำนักงาน	31. เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ กปภ.
14. เงินค่าเครื่องแบบ	32. เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย
15. เงินสมนาคุณวิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร และล่าม	33. การรักษาพยาบาลในสำนักงาน กปภ.
16. เงินสงเคราะห์บุตร	34. ศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน กปภ.
17. เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร	35. รถสวัสดิการรับ-ส่งพนักงาน
18. เงินช่วยเหลือค่าการศึกษาบุตร	

ประเภทการลาหยุดงาน	
1. ลาป่วย	8. ลาอุปสมบท
2. ลาคลอดบุตร	9. ลาประกอบพิธีฮัจย์
3. ลากิจส่วนตัว	10. ลาเนื่องจากราชการทหาร
4. ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร	11. ลาไปศึกษาเพิ่มเติมดูงาน หรือฝึกอบรม
5. ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร	12. ลาไปต่างประเทศ
6. ลากิจส่วนตัวเพื่อทำหมัน	13. ลาติดตามคู่สมรส
7. ลาพักผ่อนประจำปี	

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. ซึ่งจดทะเบียนแล้ว

การประปาส่วนภูมิภาค จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นสวัสดิการของพนักงานและส่งเสริมการออม รวมทั้งเป็นหลักประกันแก่พนักงานและครอบครัว เมื่อสมาชิกลาออกจากงานหรือครบเกษียณอายุหรือถึงแก่กรรม ตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2540 โดยมีงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองบริหารกองทุน เป็นผู้ดูแลการดำเนินงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ.



ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. ได้เปลี่ยนแปลงการลงทุนรูปแบบใหม่ จากเดิมมีนโยบายการลงทุน 2 แบบ คือ ตราสารหนี้ และตราสารทุน เพิ่มเป็น 6 นโยบาย โดย 4 นโยบายใหม่ที่เพิ่มเติมก็คือ ตราสารหนี้ต่างประเทศ ตราสารทุนต่างประเทศ อสังหาริมทรัพย์ สินค้าโภคภัณฑ์ (ทองคำ) ซึ่งแต่ละนโยบายมี 'ผลตอบแทน' และ 'ความเสี่ยง' ที่แตกต่างกัน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงการลงทุนให้มีผลภายใน 1 วัน โดยสามารถเปลี่ยนการลงทุนได้ปีละ 6 ครั้ง

สมาชิกสามารถเลือกจัดสัดส่วนการลงทุน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดีภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ใน 6 นโยบายการลงทุน ตามรูปแบบการลงทุน ดังนี้

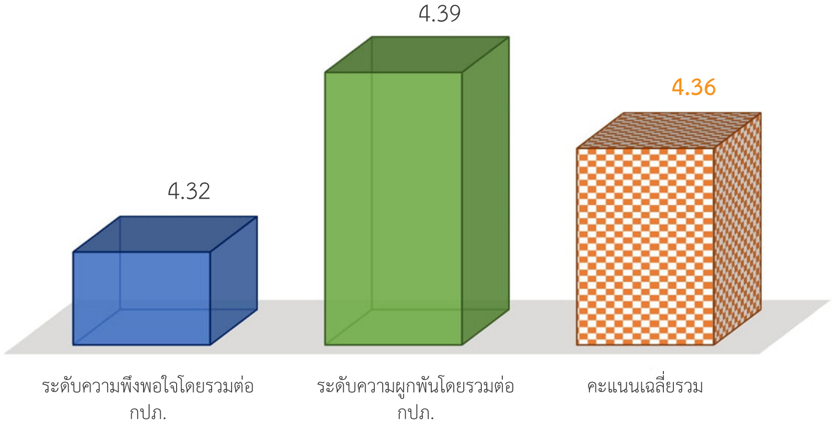
<table>
<tr><th rowspan="2">นโยบาย</th><th colspan="9">รูปแบบการลงทุน</th></tr>
<tr><th>รูปแบบ 1</th><th>รูปแบบ 2</th><th>รูปแบบ 3</th><th>รูปแบบ 4</th><th>รูปแบบ 5</th><th>รูปแบบ 6</th><th>รูปแบบ 7</th><th colspan="2">รูปแบบ 8 DIY ลงทุนไม่เกิน</th></tr>
<tr><td>ตราสารหนี้</td><td>100%</td><td>95%</td><td>90%</td><td>85%</td><td>80%</td><td>75%</td><td>70%</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>ตราสารทุน</td><td>0%</td><td>5%</td><td>10%</td><td>15%</td><td>20%</td><td>25%</td><td>30%</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>ตราสารทุนต่างประเทศ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>ตราสารหนี้ต่างประเทศ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="2">12%</td><td rowspan="2">24%</td></tr>
<tr><td>สินค้าโภคภัณฑ์</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>อสังหาริมทรัพย์</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

การเสริมสร้างความผูกพันองค์กร

กปภ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ทุกปี โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจการลาออกของพนักงาน (Exit Interview) มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ กปภ. ปี 2562 - 2564 ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ กปภ. ปี 2564-2565 และแผนยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล กปภ. ปี 2560 - 2564

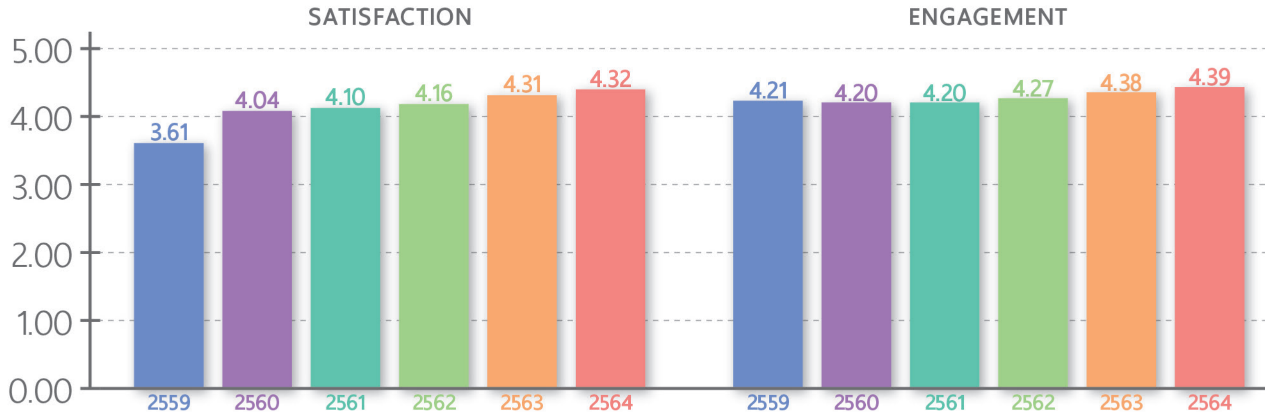
ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

ความพึงพอใจและความผูกพัน ภาพรวม		คะแนนเฉลี่ย	S.D.
1	ระดับความพึงพอใจต่อ กปภ. ภาพรวม	4.32	0.717
2	ระดับความผูกพันต่อ กปภ. ภาพรวม	4.39	0.706
คะแนนเฉลี่ยรวม		**4.36**	**0.712**



ระดับความผูกพันกับความพึงพอใจรวมของบุคลากร (เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา)

ความพึงพอใจและความผูกพัน



จำนวนพนักงานและลูกจ้าง กปภ.

ปัจจุบัน กปภ. มีพนักงานทั้งหมด 8,940 คน แบ่งเป็น

จำนวนพนักงานโดยรวมตามสัญญาจ้าง (ถาวรและชั่วคราว) จำแนกตามเพศ (คน)

ชาย	หญิง
5,739	3,201

จำนวนพนักงานโดยรวมตามสัญญาจ้าง (ถาวรและชั่วคราว) จำแนกตามภูมิภาค (คน)

ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค
1,211	7,729

ร้อยละของพนักงานทั้งหมดที่มีสัญญาจ้างแรงงาน

1.7 ของบุคลากรทั้งหมด

จำนวนและอัตราของลูกจ้างรายใหม่ที่ได้รับการว่าจ้างในช่วงระยะเวลารายงานตามกลุ่มอายุ เพศ และภูมิภาค (คน)

เพศ		อายุ		ภูมิภาค	
ชาย	หญิง	21-30 ปี	31-40 ปี	ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค
97	57	97	55	36	118
		41-50 ปี	51-60 ปี		
		1	1		

จำนวนและอัตราการหมุนเวียนของพนักงานในช่วงระยะเวลารายงานตามกลุ่มอายุ เพศ และภูมิภาค (คน)

เพศ		อายุ		ภูมิภาค	
ชาย	หญิง	21-30 ปี	31-40 ปี	ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค
230	132	45	181	45	317
		41-50 ปี	51-60 ปี		
		86	50		

จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับสิทธิลาเลี้ยงดูบุตรตามเพศ แบ่งเป็น (คน)

ชาย	หญิง
ลาช่วยเหลือภรรยาคลอดบุตร 5,610	ลาคลอด และลากิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร 3,178

จำนวนพนักงานที่ลาเลี้ยงดูบุตรตามเพศ แบ่งเป็น (คน)

ชาย	หญิง	
ลาช่วยเหลือภรรยาคลอดบุตร	ลาคลอด	ลากิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร
75	127	4

จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาคลอด (ราย)

125

จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาคลอดและยังคงทำงานอย่างน้อย 1 ปี (ราย)

ลาคลอด	ภายหลังกลับมาทำงานอย่างน้อย 1 ปี	ลาออก
131	129	2

จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังลาเลี้ยงดูบุตร และอัตราพนักงานที่ลาและยังไม่พ้นสภาพ ตามเพศ แบ่งเป็น (คน)

ชาย	หญิง	
ลาช่วยเหลือภรรยาคลอดบุตร	ลาคลอด	ลากิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร
75	125	3

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ด้วยบทบาทการให้บริการ กปภ. หัวใจสำคัญคือ “ประชาชนเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย” กปภ. จึงมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านคุณภาพของน้ำประปาและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน ดังวิสัยทัศน์ของ กปภ. **“มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา”**

นอกจากนี้ จากภารกิจของ กปภ. คือ การให้บริการน้ำประปาแก่ลูกค้า **เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้าอยากใช้น้ำประปาต้องมีน้ำประปาให้ใช้** การดำเนินงานของ กปภ. จึงมีโจทย์ที่สำคัญ ก็คือ **ทำอย่างไรไม่ให้มีเสียงร้องเรียนจากลูกค้า** โดยมีเป้าหมายคือ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ อย่างคำที่ว่า **“Invisible Water Utility”** หมายถึงเมื่อตั้งแต่เริ่มเป็นลูกค้าของประปา ก็ไม่เคยต้องติดต่อประปาอีกเลย เพราะไม่มีปัญหาอะไร นอกจากนี้ กปภ. ยังมองภาพการบริการในอนาคตให้ลูกค้าทำธุรกรรมทุกอย่างกับ กปภ. ด้วยระบบดิจิทัลได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยการสร้างสำนักงาน กปภ.สาขาเสมือน หรือ **‘กปภ.สาขาที่ 235’** บน Smartphone เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วสูงสุดให้ลูกค้า

การดำเนินงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กปภ. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ระบบงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม บริบททางสังคม ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อให้ กปภ. เป็นองค์กรที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนอกจากการตระหนักถึงความสำคัญในด้านคุณภาพน้ำประปาและการบริการแล้ว ยังมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ ของ กปภ. ตั้งแต่ระบบผลิต จ่ายน้ำ ระบบการให้บริการตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

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

กปภ. จึงได้กำหนดกฎบัตรการให้บริการลูกค้าของ กปภ. หรือ PWA Service Charter ซึ่งเปรียบเสมือนคำมั่นสัญญาที่ กปภ. จะมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ประกอบด้วยนโยบายการดำเนินงานตามพันธกิจ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

นอกจากนี้ กปภ. ได้จัดทำมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. เรียกย่อว่า I CARE Model โดยประยุกต์แนวคิด CRM (Customer Relationship Management) มาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร ประกอบด้วย 5 แนวทาง และได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบทุกรอบปี ดังตาราง

แนวทาง	กิจกรรมดำเนินการเป็นประจำทุกปี
1. การบูรณาการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ (Integration)	ทุกหน่วยงานนำสารสนเทศลูกค้าไปบูรณาการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์
2. การติดต่อสื่อสารรับฟังลูกค้า (Communication)	ทุกหน่วยงานรับฟังเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางของ กปภ. ทุกวัน โดยบันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าแบบแยกประเภทอย่างเป็นระบบ
3. การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (Analysis)	• กปภ. ทุกสาขาวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการบริการที่หน้างานประจำวันและเพื่อใช้จัดทำแผนปรับปรุงบริการ และลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีระดับ กปภ. สาขา • กปภ.ทุกเขต วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในภาพรวมของ กปภ.เขต เพื่อใช้จัดทำแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีระดับเขต • สสล.วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในภาพรวมของ กปภ. เพื่อปรับปรุงมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ทุกปีและทบทวนยุทธศาสตร์
4. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relations)	กปภ.ทุกสาขาออกพบปะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พร้อมสอบถามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าแบบแยกประเภทลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การประเมินผลการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (Evaluation)	กปภ.ทุกสาขา และที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นประจำทุกปีเพื่อนำไปปรับปรุงบริการต่อไป

การรับฟังลูกค้า

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

สำหรับการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า กปภ. ซึ่งดำเนินการโดยที่ปรึกษา (Third Party) เพื่อดำเนินการสำรวจทุกปี ครอบคลุมทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการสนับสนุนลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน ตลอดจนทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. โดยดำเนินการครบถ้วนในทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ กปภ. สามารถนำผลสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศและเหนือกว่าคู่เทียบ นอกจากนี้ ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าซึ่ง กปภ. ดำเนินการสำรวจเองนั้น กปภ. 234 สาขาได้ลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที เช่น การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่ กปภ.สาขา PWA Contact Center 1662 การจัดการข้อร้องเรียนของมิสเตอร์ประปา การให้บริการนอกสถานที่ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ คือ Line Website Facebook E-mail สำหรับการประเมินความไม่พึงพอใจ กปภ. พิจารณาจากสารสนเทศข้อร้องเรียนของลูกค้า

การเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าและนำไปสู่ความผูกพันภักดีนั้น กปภ. ได้จัดทำเส้นทางการเดินทางหรือประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Journey Mapping) ตั้งแต่ก่อนจะรู้จักสินค้าหรือบริการของ กปภ. จนได้รู้จัก เกิดความสนใจ ทำการค้นหา และเปรียบเทียบ ไปจนถึงการตัดสินใจ ซื้อสินค้าหรือใช้บริการของ กปภ. รวมถึงกลับมาซื้อหรือใช้ซ้ำ พร้อมช่วยประชาสัมพันธ์ และบอกต่อ ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้สำหรับรับฟังเสียงของลูกค้า รวบรวมข้อมูลความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้เราได้ยินเสียงของลูกค้าชัดเจนขึ้น อีกทั้งช่วยให้ กปภ. มองเห็นจุดบอดในประสบการณ์ของบริการที่เรามอบให้แก่ลูกค้า หรือหาบริการใหม่ ๆ ที่จะมอบให้ลูกค้า

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

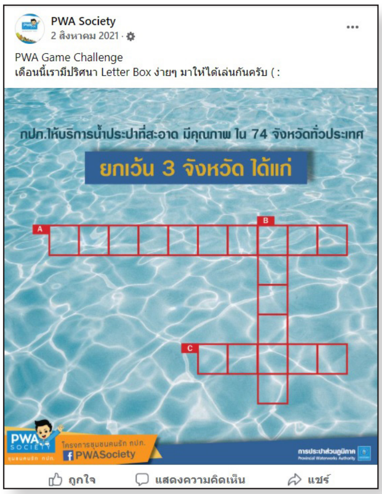
การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

โครงการ PWA Always - on เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านการติดต่อทำธุรกรรมของลูกค้ากับ กปภ. ให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล โดย กปภ. มีมาตรการกระตุ้นให้ลูกค้าทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การประชาสัมพันธ์ การทำคู่มือใช้งาน การแนะนำวิธีการใช้งานให้ลูกค้า การทำโปรโมชัน ส่งผลให้ปัจจุบันลูกค้าใช้ช่องทางออนไลน์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในปี 2564 มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง PWA Always-on สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องภาพรวมอยู่ที่ 56.13% และหากเป็นพื้นที่ชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวจะสูงถึง 70-80% ซึ่งนอกจากอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าแล้ว กปภ. ยังสามารถลดภาระงานของพนักงานจัดเก็บรายได้ และอัตรากำลังของ กปภ.สาขาได้

โครงการประปาสะดวก เนื่องจากพฤติกรรมการทำธุรกรรมของลูกค้ายังคงนิยมเดินทางมาที่สำนักงาน กปภ. จึงพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความประทับใจและเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน เพื่อปรับปรุงจุดบริการลูกค้าให้ตอบสนองนโยบาย “ศูนย์ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และปรับปรุงสำนักงาน กปภ. สาขาให้ทันสมัยเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้กับลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมกับ กปภ. สำหรับในปี 2564 กปภ. ได้พัฒนาตามมาตรฐาน GECC ปัจจุบันมี กปภ. 208 สาขา คิดเป็นร้อยละ 88.89 ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สำหรับปี 2565 ตั้งเป้าหมายให้ กปภ. ทุกสาขาได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งสาขาที่เคยได้รับการรับรอง หากครบอายุแล้วให้ขอรับการรับรองด้วย

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

กปภ. สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าผ่านโครงการหลักคือ **“มุ่งมั่นเพื่อปวงชนเติมใจให้กัน”** โดยผู้จัดการ กปภ.สาขานำทีมบริการลงพื้นที่ให้บริการเชิงรุก ดูแลระบบประปาภายในและภายนอกของประชาชนในพื้นที่ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลท่อประปาภายในและภายนอกบ้านของลูกค้า รวมถึงรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ แจกเอกสารประชาสัมพันธ์แนะนำบริการของ กปภ. แนะนำการลงทะเบียน Line Official Account @pwathailand และ PWA Mobile Application 1662 และประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางออนไลน์ของ กปภ. โดยในปี 2564 มี กปภ.สาขา 234 สาขา ดำเนินจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแล้วจำนวน 81,755 ราย



นอกจากนี้ กปภ.ยังได้สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น PWA Line Official Facebook อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

การจัดการข้อร้องเรียน

กปภ.ขับเคลื่อนผ่านโครงการหลักคือ **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ PWA Contact Center 1662** และ **โครงการประปาทันใจ** เพื่อพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าทาง PWA Contact Center 1662 ให้เชื่อมโยงกับศูนย์ประปาทันใจ (กปภ. 234 สาขา) รวมถึงพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า (SLA) อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความไม่พึงพอใจ แปรเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจ โดยได้จัดทำ

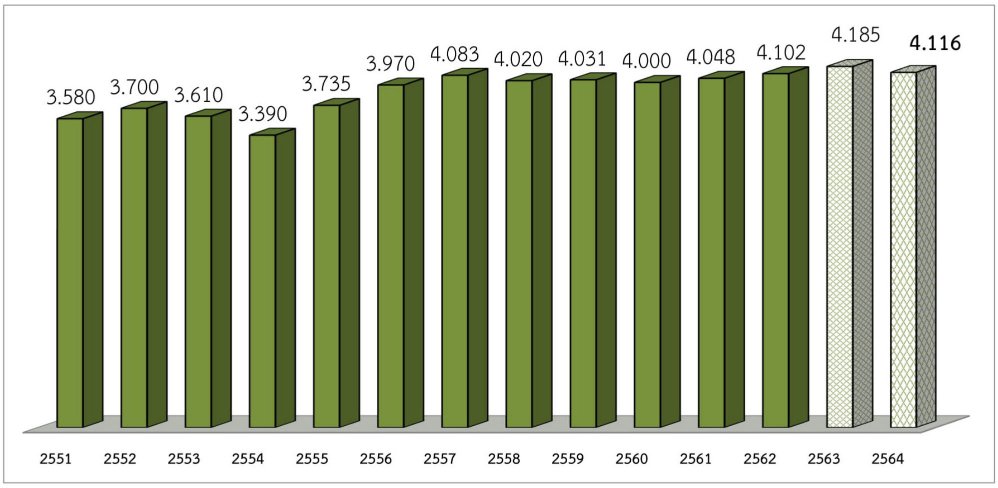
นโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. สื่อสารและถ่ายทอดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนสู่การปฏิบัติงานของ กปภ.เขตและ กปภ.สาขาทั่วทั้งองค์กร รวมถึงคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ และจัดฝึกอบรมประจำทุกปีเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานตามระบบจัดการข้อร้องเรียนที่เชื่อมโยงกับศูนย์ประปาทันใจ โดยได้กำหนดกลไกการกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนทั้งรายวัน รายเดือน และรายไตรมาส

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

ในปี 2564 จากสถานการณ์ COVID-19 กปภ. ช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์โควิด-19 ผ่านมาตรการต่าง ๆ ได้แก่ คืนเงินประกันการใช้น้ำ ลดค่าน้ำประปา 10% และได้ปรับปรุงระบบการให้บริการลูกค้าและทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งดำเนินโครงการติดมิเตอร์ใหม่ ลดราคา การประปาฯ จัดให้ เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชนด้วยการ **ลดค่าติดตั้งประปาใหม่ 10%** สำหรับผู้ติดตั้งมาตรวัดน้ำขนาด ½ นิ้ว

จากการดำเนินงานข้างต้นส่งผลให้ กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ **4.116 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ "พึงพอใจมาก"** แม้ว่าคะแนนจะลดลงจากปีงบประมาณ 2563 จำนวน 0.069 คะแนน (ปีงบประมาณ 2563 เท่ากับ 4.185 คะแนน) แต่ยังคงสามารถรักษาระดับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าปีสำรวจ 2551 - 2562 (12 ปี)

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม
ปีงบประมาณ 2551-2564 (14 ปี)



การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2565 - 2570 ขับเคลื่อนด้วยแนวคิด 3 C’s Safety ประกอบด้วย Colleagues Safety : บุคลากรภายในองค์กรมีความปลอดภัย Customers/Consumers Safety : ลูกค้ามีความปลอดภัย และ Communities Safety : ชุมชนสังคมมีความปลอดภัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กปภ. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีความรับผิดชอบในทุกกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตั้งแต่การจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ การจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ ด้านบริการและกระบวนการสนับสนุน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้าประชาชนผ่านแผนงาน/โครงการ CSR ภายใต้แผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process)

ไม่เพียงแต่การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ กปภ. ได้ดำเนินการภายในองค์กรเท่านั้น กปภ. ยังเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน รวมทั้งให้ความใส่ใจต่อลูกค้าและผู้บริโภคไปพร้อมกัน ภายใต้แผนงาน/โครงการ CSR ตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) โดยนำความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้ด้านบริหารจัดการน้ำประปาที่องค์กรมีอย่างเด่นชัดมาถ่ายทอดสู่ชุมชน สังคม และหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนาระบบประปาไทยให้เป็นที่ยอมรับและสร้างหลักประกันว่า ประชาชนไทยจะได้อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ กปภ. ยังมุ่งเน้นไปยังกลุ่มเยาวชน สถานศึกษา และภาคีเครือข่ายภาคเอกชนให้ตระหนักรู้รักษาทรัพยากรธรรมชาติและการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า

ทั้งนี้ ความมุ่งมั่นตั้งใจของ กปภ. ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะบรรลุเป้าหมายไม่ได้ หากไม่ได้ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ กปภ. จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ประจำปี 2565 เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในการขับเคลื่อน กปภ. ให้เป็นองค์กรเพื่อสังคมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน

ด้วย กปภ. เล็งเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่จะดำเนินกิจการประปาได้อย่างยั่งยืนนั้น นอกจากจะต้องกำกับดูแลกิจการไม่ให้สร้างผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังจำเป็นต้องผลักดันภาคชุมชนและสังคมให้เข้มแข็งไปพร้อม ๆ กัน โดยให้ความสำคัญและเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนของ กปภ. ปี 2564 ดังนี้

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

กปภ. ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ จึงดำเนินโครงการ **กปภ.รักษ์ชุมชน** เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตภัยแล้งและการส่งจ่ายน้ำประปาให้ลูกค้าและประชาชนได้มีน้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยในปี 2564 กปภ. มอบถังสำรองน้ำ ตามกรอบเกณฑ์ที่ กปภ. กำหนดทั้งหมด 45 ชุมชน มีประชาชนได้รับประโยชน์ 32,394 ครัวเรือน

การรักษาสิ่งแวดล้อม

กปภ. ให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาภาวะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อทุกชีวิต อีกทั้งตระหนักถึงปัญหาด้านทรัพยากรน้ำที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในมิติของการขาดแคลนน้ำสะอาด จึงมุ่งปลูกจิตสำนึกของพนักงาน กปภ. และชุมชนโดยรอบให้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ผืนป่าต้นน้ำ โดยในปี 2564 กปภ. ดำเนินโครงการ **กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร** ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อช่วยเพิ่มพื้นที่สีเขียวและแหล่งอาหารของสัตว์ป่ากุยบุรี รวมจำนวน 1,100 ไร่ บำรุงรักษาป่า ก่อสร้างแนวกันไฟป่า สร้างฝายชะลอน้ำ สร้างโป่งเทียม พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานทั่วประเทศ มีส่วนร่วมในการสร้างเจตนารมณ์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูป่าต้นน้ำแบบยั่งยืน คือ กิจกรรม “ให้น้ำ = ให้ชีวิต” ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ มีผู้ได้รับประโยชน์ 375 ครัวเรือน

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้ดำเนิน **โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี** ร่วมกับสำนักงานทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 4 เพื่อดำเนินการฟื้นฟูแนวปะการังฯ ในพื้นที่เกาะสมุย จำนวน 3,638 ไร่ โดย กปภ. ได้สนับสนุนแผนการฟื้นฟูฯ ไปแล้ว 2,865 ไร่ รวมการปลูกปะการังทั้งสิ้น 18,000 กิ่ง

การใส่ใจผู้บริโภค

เพราะไม่ใช่แค่ลูกค้าเท่านั้นที่ กปภ.ใส่ใจ แต่ยังให้ความสำคัญกับประชาชนที่ไม่ใช่ลูกค้าเช่นกัน

1. โครงการน้ำประปา กปภ. - อปท. เพื่อปวงชน โดย กปภ.สาขา ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ความช่วยเหลือทางวิชาการประปาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เทศบาลตำบล (ทต.) โดยในปี 2564 มี อปท. ได้รับความช่วยเหลือจาก กปภ. จำนวน 165 แห่ง 251,409 ครัวเรือน

2. โครงการ กปภ. ปันน้ำใจ (PWA Care) โดย กปภ. ผลิตและเตรียมน้ำดื่มบรรจุขวดตราสัญลักษณ์ กปภ.สนับสนุนกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ และกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ได้รับความทุกข์ร้อนจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ โดยในปี 2564 กปภ. ร่วมสนับสนุนน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้แจกในกิจกรรม รวมทั้งหมด 1,477,843 ขวด มีผู้ได้รับประโยชน์ จำนวน 1,477,843 ราย และจ่ายน้ำฟรีจำนวน 103,745,149 ลิตร ให้กับ 147 หน่วยงาน (อบต. ทต. หน่วยงานราชการ) เพื่อช่วยเหลือภัยแล้งและอุทกภัย

3. โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) กปภ.รณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้น้ำใช้น้ำอย่างประหยัดรู้คุณค่า ตามแนวคิด “Save Water, You make it” โดยจัดทำโครงการส่งเสริมสนับสนุนการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ บันทึกความเข้าใจ MOU กับคู่ความร่วมมือประเภทบ้านจัดสรรปรับเปลี่ยนแบบ (Blue Print) เป็นอุปกรณ์ฉลากเขียวจำนวน 9 แห่ง รวมทั้งจัดทำโครงการ DSM Best Practice ปี 2564 โดยดำเนินการตามหลักการ 3R และรณรงค์ประชาสัมพันธ์แล้วเสร็จตามแผนจำนวน 32 แห่ง นอกจากนี้ ยังได้จัดทำโครงการ DSM ภายในองค์กร ดำเนินการในพื้นที่ กปภ.ข.1-10 และส่วนกลาง รวม 11 แห่ง

ทั้งนี้ ในปี 2564 มีผู้ได้รับประโยชน์ตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รวมทั้งสิ้น 1,477,843 คน 284,508 ครัวเรือน 45 ชุมชน 214 หน่วยงาน

นอกเหนือจากการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ดังกล่าว กปภ. ยังเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนทั้งในรั้ว กปภ. รอบรั้ว กปภ. และนอกรั้ว กปภ. ดังนี้

ดูแลในรั้ว กปภ. คือ ดูแลพนักงาน โดยจะจัดเป็นรูปแบบกิจกรรม CSR ภายใน กปภ. เช่น มอบทุนการศึกษาแก่บุตรหลานพนักงาน กปภ. มอบทุนช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณ กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. รวมทั้งสนับสนุนงานกีฬารัฐวิสาหกิจและกีฬาภายใน กปภ.

ดูแลรอบรั้ว กปภ. คือดูแลชุมชนโดยรอบ กปภ.สาขาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับความสะดวกปลอดภัย เช่น ร่วมกับอำเภอหรือจังหวัดออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ เป็นต้น

ดูแลนอกรั้ว กปภ. คือ ดูแลประชาชนทั่วไป ผ่านโครงการหรือกิจกรรม CSR โครงการปันน้ำใจจ่ายน้ำประปา โครงการบริจาคเงินเพื่อกิจกรรมสาธารณกุศล โครงการราษฎร์ รัฐ ร่วมใจ ช่วยภัยแล้ง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค

โครงการอาสาประปาเพื่อปวงชน กปภ. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่เยาวชนตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรน้ำ และให้ความรู้ในการตรวจสอบคุณภาพน้ำและซ่อมท่อแตกท่อรั่วเบื้องต้น สร้างเครือข่ายเยาวชนในการดูแลทรัพยากรน้ำพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งในปี 2564 เริ่มต้นที่โรงเรียนราชประชานุเคราะห์และโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ ทั้ง 61 แห่ง โดยมีการจัดพิธีลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) โครงการอาสาประปาเพื่อปวงชน ปีที่ 1 ระหว่างมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ กปภ. เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 ณ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพฯ

โครงการราชทัณฑ์ ปันสุข ทำความดี เพื่อชาติ ศาสน์ กษัตริย์ โดยให้บริการทดสอบคุณภาพน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคที่สะอาด ปลอดภัยสำหรับเรือนจำและทัณฑสถาน จำนวน 96 แห่งทั่วประเทศ รวม 1,152 ตัวอย่าง

โครงการติดมิเตอร์ใหม่ ลดราคา การประปาฯ จัดให้ โดยลดค่าติดตั้งประปาใหม่ 10% รวมระยะเวลา 2 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2564 สำหรับลูกค้ารายใหม่ (ติดตั้งมาตรวัดน้ำขนาด ½ นิ้ว) ในพื้นที่ให้บริการของ กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศ และเฉพาะส่วนเหมาจ่ายที่มีระยะห่างจากท่อเมนจ่ายน้ำประปา ไม่เกิน 10 เมตร (ไม่รวมส่วนวางท่อภายในบ้าน) มีผู้ได้รับประโยชน์รวมทั้งสิ้น 37,175 ครัวเรือน

โครงการลดค่าน้ำประปา 10% ช่วยเหลือประชาชน ตามนโยบายรัฐบาล (ใบแจ้งค่าน้ำประปาประจำเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2564, มิถุนายน - กรกฎาคม 2564 และ สิงหาคม - กันยายน 2564) ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนจากผลกระทบโควิด-19 ได้มากถึง 4.66 ล้านรายทั่วประเทศ วงเงินกว่า 850 ล้านบาท

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้ส่งเจ้าหน้าที่ **ลงพื้นที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำเพื่อให้บริการน้ำประปาสำหรับการอุปโภคบริโภคที่ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) ส่วนหน้าและศูนย์ห่วงใยคนสาคร 7 ศูนย์** โดย กปภ. ได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำจำนวน 8 เครื่อง เพื่อให้ความช่วยเหลือในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ที่ประสบเหตุการณ์แพร่ระบาด COVID-19

โครงการ กปภ. ร่วมต่อลมหายใจ โดยมอบเงิน 4.15 ล้านบาทจัดซื้อเครื่องให้อากาศผสมออกซิเจนอัตราการไหลสูงและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นให้แก่โรงพยาบาลทั่วประเทศ เพื่อสู้วิกฤต COVID-19

โดยรวมแล้วมีผู้ได้รับประโยชน์รวมทั้งสิ้น 4,764,180 คน โดยมีหน่วยงานที่ได้รับประโยชน์ ได้แก่ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงเรียน ทัณฑสถาน โรงพยาบาล และศูนย์พักคอย รวม 189 แห่ง

จากผลการดำเนินงาน CSR ข้างต้น แสดงให้เห็นถึง กปภ. เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีความเป็นระบบ ต่อเนื่อง เชื่อมโยง มีส่วนร่วม และสร้างเครือข่าย โดยมุ่งเน้นปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม CSR ที่พนักงานร่วมคิดร่วมทำเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

มิติสิ่งแวดล้อม

การรับน้ำจากแหล่งน้ำต่าง ๆ รวม
2,069 ล้าน ลบ.ม.

น้ำประปาคุณภาพดี มีกรมอนามัยรับรอง
กปภ.สาขาสะสม ผ่านมาตรฐาน Water is Life
226 สาขา

ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ **($m^3/m^3eq.$)**
= 1.07219

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง
(ขอบเขต 1)
2,505.44
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
จากการใช้พลังงาน (ขอบเขต 2)
526,870.66
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ทางอ้อมอื่น ๆ (ขอบเขต 3)
253,285.46
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

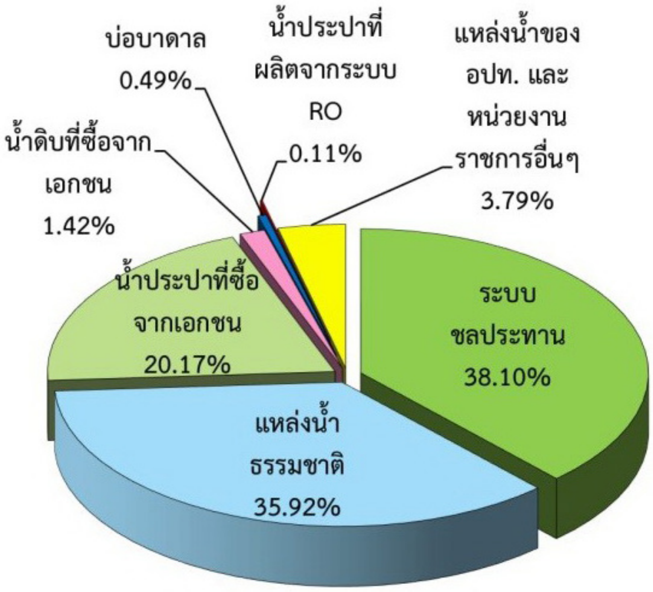
การดำเนินกิจการประปาของ กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติตลอดกระบวนการผลิตน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรน้ำ โดยการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อความยั่งยืน การควบคุมคุณภาพน้ำประปา การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมไปถึงการอนุรักษ์พลังงาน

การบริหารจัดการน้ำเพื่อความยั่งยืน

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

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

ประเภทแหล่งน้ำ	ปริมาณน้ำ (ล้าน ลบ.ม.)	ร้อยละ (%)
ระบบชลประทาน	788	38.10
แหล่งน้ำธรรมชาติ	743	35.92
น้ำประปาที่ซื้อจากเอกชน	417	20.17
น้ำดิบที่ซื้อจากเอกชน	29	1.42
บ่อบาดาล	10	0.49
น้ำประปาที่ผลิตจากระบบ RO	2	0.11
แหล่งน้ำของ อปท. และหน่วยงานราชการอื่นๆ	79	3.79
รวม	2,069	100.00



ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อปริมาณน้ำดิบของ กปภ. ได้แก่ ปริมาณฝน ในปีงบประมาณ 2564 ประเทศไทยมีปริมาณฝนตกมากกว่าค่าปกติ แต่อย่างไรก็ตาม น้ำต้นทุน กปภ. สาขาบางแห่งมีปริมาณน้อย ทำให้ต้องเฝ้าระวังปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำจากน้ำทะเลรุกเข้ามาในแม่น้ำ จำนวน 5 สาขา และมีพื้นที่เฝ้าระวังการขาดแคลนปริมาณน้ำดิบ จำนวน 47 สาขา (ข้อมูล ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2564)

จากปัจจัยความไม่แน่นอนของสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน ทำให้ กปภ. พบความเสี่ยงปัญหาด้านคุณภาพน้ำดิบและการขาดแคลนน้ำดิบ ซึ่ง กปภ. มีการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของน้ำดิบ และคุณภาพน้ำ ดังนี้

การแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำดิบ

ระยะสั้น

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

ระยะยาว

การแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำในระยะยาวของ กปภ. จะเน้นในการหาแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพแหล่งใหม่ หรือการย้ายจุดสูบน้ำไปยังบริเวณที่มีคุณภาพน้ำดี เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาคุณภาพน้ำในระยะยาว รวมถึงการพิจารณาใช้แหล่งน้ำแห่งใหม่ในอนาคตจะมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำ และเลือกใช้น้ำจากแหล่งน้ำที่มีคุณภาพที่เหมาะสม

การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบ

ระยะสั้น

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

ระยะยาว

เพื่อป้องกันการขาดแคลนน้ำที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว กปภ. จะพิจารณาจัดทำแผนงานโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำให้มีปริมาณน้ำที่เพียงพอ หรือจัดหาแหล่งน้ำใหม่ที่มีศักยภาพเข้าเสริมในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งก็จะทำให้มีปริมาณน้ำอย่างเพียงพอ

การควบคุมคุณภาพน้ำประปา

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปามายาวนาน ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคของประชาชนมาโดยตลอด และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการผลิต - จ่าย และให้บริการ มีการควบคุมคุณภาพน้ำใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสาขา ระดับเขต (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์) และระดับสำนักงานใหญ่ (ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์) ตามมาตรฐานเกณฑ์น้ำประปาของ กปภ. เป็นไปตามข้อแนะนำขององค์การอนามัยโลก เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปา นอกจากนี้ ได้ร่วมกับกรมอนามัย จัดทำโครงการน้ำประปาดื่มได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ด้วยการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาในระบบจ่ายเป็นสำคัญ

เมื่อเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวมากขึ้นความต้องการใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพได้ขยายตามไปด้วย กปภ. จึงได้เพิ่มศักยภาพด้านการทดสอบคุณภาพน้ำ โดยจัดสร้างห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์สาขาเพิ่มอีก 20 แห่ง เมื่อปี พ.ศ. 2555 และได้นำแนวทางการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก (Water Safety Plan : WSP) มาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นการจัดทำแผนการจัดการระบบประปาให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่น้ำดิบ ระบบผลิต และระบบจ่ายน้ำประปา อีกทั้งในปี พ.ศ. 2559 - 2560 ได้มีการจัดทำโครงการระบบผลิตได้รับการรับรอง ISO 9001 ซึ่งเป็นการรับรองระบบคุณภาพระดับสากลให้แก่ กปภ.สาขา ซึ่งได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องมาแล้วมากกว่า 20 แห่ง เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น จึงได้ร่วมกับกรมอนามัยจัดทำโครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water is life : WIL) ตั้งแต่ปี 2560 เพื่อให้การรับรองคุณภาพทั้งระบบประปา ซึ่งเป็นการประเมินในทุกมิติ โดยใช้หลักการของ WSP และการประเมินในระดับสากลเป็นกรอบในการประเมินร่วมด้วย

ตลอดระยะเวลา 4 ปี ของโครงการ Water is life กปภ. ได้รับการรับรองแล้ว 226 สาขา จาก 234 สาขา โดยสถานีผลิตน้ำที่ผ่านการรับรองโครงการ Water is life จะได้รับใบประกาศเกียรติคุณ และป้ายรับรองสถานีผลิตน้ำ Water is Life เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ และมั่นใจในคุณภาพของการผลิต บริการ และคุณภาพน้ำประปาที่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม แม้คุณภาพแหล่งน้ำดิบที่มีความเสื่อมโทรมลงอย่างมาก แต่ กปภ. ก็ยังคงแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและใส่ใจต่อคุณภาพน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง มีการควบคุมการจัดการตะกอนในระบบผลิตในระดับ กปภ.สาขา และให้ความสำคัญในพื้นที่เสี่ยงต่อการปนเปื้อนมลพิษ และสิ่งสกปรกต่าง ๆ โดยได้ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และคณะนักวิจัยจากหน่วยงานภายนอก ดำเนินโครงการวิจัย 3 โครงการ ดังนี้ 1) การประเมินความปลอดภัยจุลินทรีย์ในน้ำประปาศรีราชา 2) การประเมินความปลอดภัยเคมีในน้ำประปาศรีราชาและพัฒนาเทคนิคการประเมินการสัมผัสอันตรายเคมี : โลหะหนักและสารกำจัดศัตรูพืช 3) การศึกษาและการตรวจวัดระดับทริเทียมในแหล่งน้ำและน้ำประปาสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลทางรังสีในแหล่งน้ำของประเทศ ณ กปภ.สาขา 11 แห่ง ได้แก่ กปภ.สาขาศรีราชา ระยอง นครราชสีมา กาญจนบุรี สุราษฎร์ธานี (พ) เบตง ขอนแก่น (พ) อุดรธานี (พ) อุบลราชธานี เชียงราย และตาก ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบด้านสารเป็นพิษ: สารเคมีที่ใช้ป้องกันและกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอตเฟต ไกลโฟเซต และพาราควอต (เนื่องจากเป็นความกังวลสาธารณะ) ของ กปภ.สาขาที่เป็นพื้นที่เสี่ยง (บริเวณที่มีการทำเกษตรกรรม) อีกด้วย

นอกจากนี้ ในปี 2564 กปภ. ยังได้เสริมความมั่นใจคุณภาพน้ำประปาให้กับลูกค้า ด้วยมาตรฐาน ISO 24512:2007 แนวทางการบริหารจัดการและบริการน้ำดื่ม ตามหลักสากล ซึ่งมี กปภ. 5 สาขา ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ได้แก่ กปภ. สาขาสมุทรสาคร สาขาหาดใหญ่ (พ) สาขาเชียงใหม่ (พ) สาขาบ้านฉาง และสาขาอุดรธานี (พ) เป็นหน่วยงานสาธารณูปโภคด้านน้ำแห่งแรกในประเทศไทย ตอกย้ำมาตรฐานการผลิตน้ำประปาที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นด้วยน้ำอุปโภคบริโภคที่สะอาดปลอดภัย

สำหรับมาตรฐาน ISO 24512:2007 เป็นมาตรฐานที่จัดทำขึ้นสำหรับใช้ในการประเมินและการปรับปรุงพัฒนาการบริการของสาธารณูปโภคด้านน้ำ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคด้านน้ำเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยขอบเขตการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 24512:2007 ครอบคลุมทุกขั้นตอนตลอดห่วงโซ่การผลิต ตั้งแต่การรักษาคุณภาพแหล่งน้ำ การปรับปรุงคุณภาพน้ำ กระบวนการผลิตน้ำประปา การสูบส่งน้ำประปา การดูแลประปาภายในบ้าน รวมไปถึงการกำจัดตะกอน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าน้ำประปาที่ส่งถึงบ้านลูกค้าสามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างสะอาดปลอดภัย

ทั้งนี้ หลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ในมาตรฐาน ISO 24512:2007 คือ การดำเนินการตามหลักวงจร PDCA หรือวางแผน (Plan) - ปฏิบัติ (Do) - ตรวจสอบ (Check) - ปรับปรุง (Act) โดยมาตรฐาน ISO 24512:2007 มีความครอบคลุมหลักการ Multi-barrier approach เพื่อลดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของน้ำประปา หลักการน้ำประปาสะอาดปลอดภัย (Water Safety) และหลักการของ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) ซึ่งเป็นมาตรฐานการผลิตที่มีมาตรการป้องกันอันตรายที่ผู้บริโภคอาจได้รับจากการบริโภคอาหาร รวมอยู่ในมาตรฐานฉบับนี้ด้วย

นอกจากนี้ มาตรฐาน ISO 24512:2007 ยังได้ให้ความสำคัญกับการปกป้องคุ้มครองด้านสาธารณสุข การบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า การให้บริการลูกค้าภายใต้สถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน ความยั่งยืนของสาธารณูปโภคน้ำ การส่งเสริมการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน และการปกป้องคุ้มครองสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากรในการผลิตและบริการอย่างสมเหตุสมผล การจัดการสินทรัพย์ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการสารสนเทศ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดการความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางการประเมินการให้บริการด้านน้ำ โดยกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และขอบเขตการประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน วิธีการประเมิน เงื่อนไขการประเมิน ทรัพยากรที่ใช้ในการประเมิน และรายงานผลการประเมิน รวมไปถึงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การขับเคลื่อน BCG Model

กปภ. ในฐานะหน่วยงานผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำประปา ที่ช่วยสร้างสุขภาวะของประชาชนและส่งเสริมศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ได้นำ BCG Model มาเป็นหนึ่งในปัจจัยนำเข้าสำคัญที่กำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน โดยมีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบตั้งแต่ระดับบุคคล ผ่านกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณสมบัติและทักษะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ควบคู่กับการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้และจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรหันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมรอบตัวมากขึ้น อาทิ การรณรงค์ประหยัดน้ำและไฟฟ้า ลดการใช้พลาสติกในชีวิตประจำวัน ฯลฯ

สำหรับการขับเคลื่อน BCG Model ระดับองค์กร กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนในกระบวนการผลิตน้ำประปา โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า และการควบคุมปริมาณของเสียจากระบบผลิตไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ โดย กปภ. ได้บูรณาการ BCG Model เป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) มีโครงการ/แผนงานที่สำคัญ อาทิ

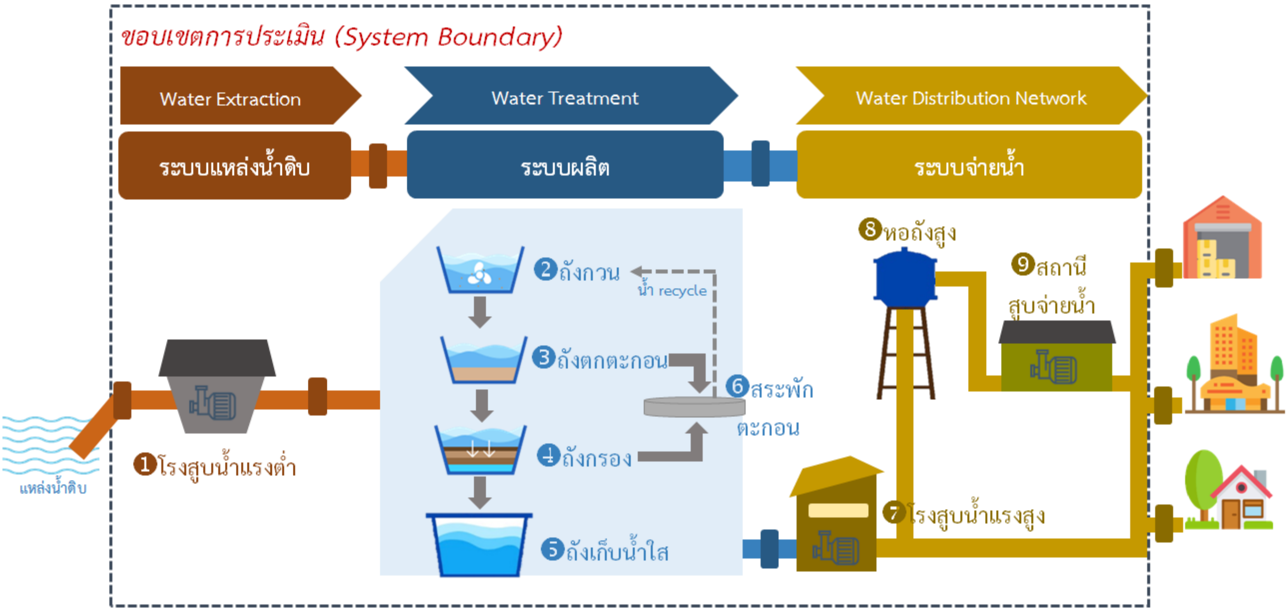
- **โครงการออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับ** สำหรับสถานีผลิตน้ำแห่งใหม่/ปรับปรุงสถานีผลิตน้ำเดิมให้มีระบบสูบน้ำย้อนกลับที่สามารถนำน้ำรีไซเคิลจากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิตเพื่อผลิตน้ำประปาอีกครั้ง ซึ่ง กปภ. มีการดำเนินงานติดตั้งวางท่อทางดูดและท่อส่งของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ (พ) และ กปภ.สาขาอุดรธานี (พ)
- **โครงการบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าด้วยระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop)** โดยออกแบบและติดตั้งระบบ Solar Rooftop ให้กับสถานีผลิตน้ำ 43 แห่งทั่วประเทศที่มีสถิติการใช้ไฟฟ้าสูงและมีโครงสร้างทางวิศวกรรมที่เหมาะสม ซึ่งคาดว่าตลอดระยะเวลาโครงการ จะสามารถลดค่าไฟฟ้าในระบบผลิตได้อย่างน้อย 20% คิดเป็นปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ที่ลดได้กว่า 22 ล้านตัน

โครงการบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าด้วยระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop)

- **โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management : DSM)** เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภายใน และภายนอกต่าง ๆ ดำเนินการศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาแนวทางบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ภายใต้หลัก 3 R คือ การใช้ซ้ำ (Reuse) การลดการใช้น้ำ (Reduce) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อยกระดับองค์ความรู้ และสามารถนำไปขยายผลเพื่อนำไปใช้งานในภารกิจของ กปภ. ซึ่งในปี 2564 กปภ. ได้ดำเนิน **โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ** โดยจัดทำบันทึกความเข้าใจ MOU กับคู่ความร่วมมือประเภทบ้านจัดสรรเปลี่ยนแบบแปลน (Blue Print) เป็นอุปกรณ์ฉลากเขียวจำนวน 9 แห่ง คาดว่าจะมีการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ฉลากเขียวจำนวน 541 หลังคาเรือน ลดการใช้น้ำได้ 29,014 ลบ.ม/ปี **โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำภายในองค์กร DSM INSIDE** โดยดำเนินการตามหลักการ 3 R และรณรงค์ประชาสัมพันธ์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าในพื้นที่ กปภ.เขต 1-10 และสำนักงานใหญ่ รวม 11 แห่ง สามารถลดการใช้น้ำได้ 6,410.87 ลบ.ม./ปี และ **โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM Best Practice) ปี 2564** โดยดำเนินการตามหลักการ 3 R และรณรงค์ประชาสัมพันธ์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า จำนวน 33 แห่ง สามารถลดการใช้น้ำได้ 10,427.71 ลบ.ม./ปี

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

กปภ. ได้เริ่มต้นศึกษาและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ขององค์กรมาตั้งแต่ พ.ศ. 2561 และดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2564 เพื่อวางมาตรฐานเชิงนิเวศเศรษฐกิจขององค์กร โดยทำการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจตามมาตรฐาน ISO 14045 และกำหนดขอบเขตการประเมิน ประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบแหล่งน้ำดิบ 2) ระบบผลิต และ 3) ระบบจ่ายน้ำ



ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ของ กปภ.

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

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

โดยใช้วิธีการประเมินวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Assessment: LCA) ตามมาตรฐาน ISO 14040 เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ (Water Scarcity Footprint) ซึ่งคำนวณจากปริมาณสารขาเข้าและสารขาออกของกระบวนการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาที่ผ่านคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของ กปภ. เช่น ปริมาณน้ำดิบสูบ การใช้ไฟฟ้า การใช้สารเคมี ปริมาณน้ำสูญเสียในระบบ จากข้อมูลดังกล่าวสามารถคำนวณค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ในช่วงปีงบประมาณ 2562 - 2564 ดังตารางต่อไปนี้

การวิเคราะห์ค่าผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำและปริมาณน้ำจำหน่าย

รายการ	ปริมาณ		
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ (m^3eq.)			
1.1 ระบบแหล่งน้ำดิบ	879,186,760	896,031,185	893,482,183
1.2 ระบบผลิต	37,775,679	35,195,779	44,210,830
1.3 ระบบจ่ายน้ำ	310,684,729	316,421,426	308,096,851
1.4 การขนส่งสารเคมีที่ใช้ในการผลิตน้ำ และการขนส่งของเสียไปกำจัด	146	158	153
รวมผลกระทบด้านการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ	1,227,647,314	1,247,648,548	1,245,790,018
2. ปริมาณน้ำจำหน่าย (m^3)	1,323,651,925	1,345,071,167	1,335,728,070
3. ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (m^3/m^3eq.)	1.07820	1.07808	1.07219

แนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กปภ.

กปภ. ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) หรือภาวะโลกร้อน (Global Warming) เนื่องจากเป็นประเด็นที่ให้ความสำคัญทั่วโลก และสอดคล้องกับแผนนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์ของประเทศไทยที่ให้ความสำคัญเรื่องนี้ เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) หมุดหมายที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียน และสังคมคาร์บอนต่ำ และหมุดหมายที่ 11 ไทยสามารถลดความเสี่ยง และผลกระทบจากภัยธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ **โมเดลเศรษฐกิจแบบใหม่ หรือ BCG โมเดล ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวมที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ 3 มิติไปพร้อมกัน ประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลัก ได้แก่ Bio Economy คือ ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า Circular Economy คือ ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ที่คำนึงถึงการนำวัสดุต่าง ๆ กลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และ Green Economy คือ ระบบเศรษฐกิจสีเขียวซึ่งมุ่งแก้ไขปัญหามลพิษเพื่อลดผลกระทบต่อโลกอย่างยั่งยืน** รวมทั้งเป้าหมายของประเทศในการมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) โดยเป้าหมายสำหรับประเทศไทยนั้น คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ได้กำหนดเป้าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ในปี ค.ศ. 2065 - 2070 (พ.ศ. 2608 - 2613)

กปภ. เริ่มดำเนินการศึกษาการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization; CFO) โดยอ้างอิงแนวทางการดำเนินการจากข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ซึ่งจัดทำโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สรุปรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ขอบเขตการจัดทำรายการก๊าซเรือนกระจก
2. การคำนวณการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก
3. กิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก
4. การจัดการคุณภาพบัญชีรายการก๊าซเรือนกระจก
5. การรายงานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก
6. การทวนสอบค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ในปี 2564 จากข้อมูลที่ใช้ประเมินค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ของ กปภ. สามารถคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการผลิต-จ่ายน้ำประปา ทั้งทางตรง (ขอบเขตที่ 1) ทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (ขอบเขตที่ 2) และทางอ้อมอื่น ๆ (ขอบเขตที่ 3) ที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต-จ่ายน้ำประปา ได้ดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงาน	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tonCO_2eq)	หมายเหตุ
ขอบเขต 1 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง	2,505.44	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงจากการเผาไหม้อยู่กับที่ คำนวณจาก : ปริมาณเชื้อเพลิงที่ใช้กับเครื่องสูบน้ำ (เพื่อการผลิตน้ำประปา)
ขอบเขต 2 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน	526,870.66	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากไฟฟ้าที่ถูกนำเข้าจากภายนอกเพื่อใช้งานภายในองค์กร คำนวณจาก : ปริมาณไฟฟ้าที่ใช้เพื่อการผลิตน้ำประปา
ขอบเขต 3 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ	253,285.46	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากวัตถุดิบตั้งต้นที่ซื้อมา การขนส่งจากผู้ผลิตวัตถุดิบ และของเสียจากกิจกรรมในองค์กร คำนวณจาก : ปริมาณสารเคมี ปริมาณน้ำซื้อเอกชน ปริมาณของเสีย (ตะกอนที่เกิดขึ้น) ระยะทางขนส่งสารเคมี
รวมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการผลิต-จ่ายน้ำของ กปภ.	782,661.56	

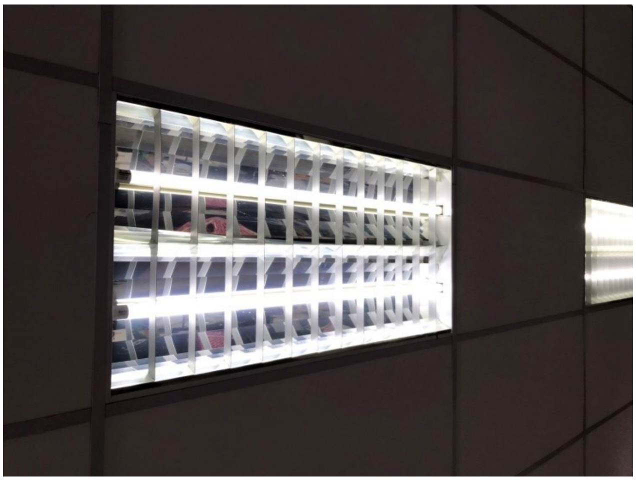
มาตรการประหยัดพลังงาน

กปภ. ให้ความสำคัญและตระหนักถึงการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริเวณสำนักงานใหญ่ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานของ กปภ. เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล กปภ. ได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ของสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ปี 2553 โดยมีผู้อำนวยการกองบริการกลาง เป็นประธานคณะทำงาน หัวหน้างานงานจัดการสำนักงาน กองบริการกลาง หัวหน้างานงานบริการยานพาหนะ กองบริการกลาง หัวหน้างานงานวิศวกรรมไฟฟ้าและระบบควบคุม หรือผู้แทน กองมาตรฐานวิศวกรรม เป็นคณะทำงาน ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานประจำอาคาร (ผชอ.) ที่สำนักงานใหญ่ กองบริการกลาง เป็นคณะทำงานและเลขานุการ

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

1. กปภ. จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี
2. กปภ. จะดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. กปภ. จะกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานในแต่ละปีและสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
4. กปภ. ถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ติดตามตรวจสอบ และรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
5. กปภ. จะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนางานด้านพลังงาน
6. ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

สำหรับปี 2564 กปภ. กำหนดมาตรการ **เปลี่ยนหลอด LED 18W เป็นหลอด LED 16W จำนวน 200 หลอด**



ก่อนการปรับปรุง

ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้	=	กำลังไฟฟ้าของหลอดก่อนปรับปรุง x จำนวนหลอด x ชั่วโมงการใช้งาน
	=	(18/1000 kW) x (200 unit) x (8 hr/d) x (250 d/y)
	=	7,200 kWh/y

หลังการปรับปรุง

ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้	=	กำลังไฟฟ้าของหลอดก่อนปรับปรุง x จำนวนหลอด x ชั่วโมงการใช้งาน
	=	(16/1000 kW) x (200 unit) x (8 hr/d) x (250 d/y)
	=	6,400 kWh/y

ผลประหยัด

พลังงานไฟฟ้าที่ประหยัดได้	=	ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ก่อน – ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้หลัง
	=	7,200 - 6,400
	=	800 kWh/y
มูลค่าที่ประหยัดได้	=	พลังงานไฟฟ้าที่ประหยัดได้ x ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
	=	800 x 4.30
	=	3,440 บาท/ปี

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

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page Number (s) and / or URL (s)	SDGs
GRI 1 : Foundation 2021		20-26, 29-38	
GRI 2 : General Disclosures 2021			
Disclosures 2-1	Organizational details	6-7	
Disclosures 2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	4-5	
Disclosures 2-3	Reporting period, frequency and contact point	4	
Disclosures 2-4	Restatements of information	4	
Disclosures 2-6	Activities, value chain and other business relationships	14-15	
Disclosures 2-7	Employees	71	
Disclosures 2-8	Workers who are not employees	71	
Disclosures 2-9	Governance structure and composition	10	
Disclosures 2-11	Chair of the highest governance body	10, 41-42	
Disclosures 2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	10, 41-42	
Disclosures 2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	9	
Disclosures 2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting	26	
Disclosures 2-16	Communication of critical concerns	32-38	
Disclosures 2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	46	
Disclosures 2-19	Remuneration policies	47, 67-68	
Disclosures 2-20	Process to determine remuneration	47, 67-68	
Disclosures 2-22	Statement on sustainable development strategy	21-28	
Disclosures 2-23	Policy commitments	12-13	
Disclosures 2-24	Embedding policy commitments	12-13	
Disclosures 2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	32-33	
Disclosures 2-27	Compliance with laws and regulations	45	
Disclosures 2-29	Approach to stakeholder engagement	32-38	
Disclosures 2-30	Collective bargaining agreements	32-33	
Material Topics			
GRI 200 : Economic Standards Series			
Economic Performance			
GRI 201 : Economic Performance 2016	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	69	
GRI 202 : Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	71	
GRI 205 : Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	48-54	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	48-54	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	55	

GRI Standard		Disclosure	Page Number (s) and / or URL (s)	SDGs
Material Topics				
GRI 300 Environmental Standards Series				
Materials				
GRI 301 : Materials 2016	301-2	Recycled input materials used	90	SDG 12, 15
Energy				
GRI 302 : Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	90-91, 94-95	SDG 12, 15
	302-2	Energy consumption outside of the organization	90-91, 94-95	
	302-3	Energy intensity	94-95	
	302-4	Reduction of energy consumption	90-91, 94-95	
	302-5	Reduction in energy requirements of products and services	90-91, 94-95	
Water				
GRI 303 : Water and Effluents 2018	303-1	Interactions with water as a shared resource	86-87	SDG 12
	303-3	Water withdrawal	86-87	
Emissions				
GRI 305 : Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	93-94	SDG 12, 13
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	93-94	
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	93-94	
Material Topics				
GRI 400 Social Standards Series				
Occupational Health and Safety				
GRI 401 : Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	71	
	401-3	Parental leave	71	
GRI 403 : Occupational Health and Safety 2018	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	63-65	SDG 3
Training and Education				
GRI 404 : Training and Education 2016	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	66-67	
Diversity and Inclusion				
GRI 405 : Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	71	
Local Communities				
GRI 413 : Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	80-84	SDG 3, 6, 13, 15
Customer Health and Safety				
GRI 416 : Customer Health and Safety 2016	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	88-89	SDG 3, 6, 10
	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	88-89	SDG 3, 6, 10

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

72 ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 โทร. 0 2551 8276
72 Chaeng Watthana Road, Lak Si, Bangkok 10210 Tel. 0 2551 8276

Line Official
@pwathailand

เว็บไซต์ กปภ.
www.pwa.co.th

แอปพลิเคชัน
PWA 1662
ระบบ android
ระบบ ios