

พฤติกรรมทางจริยธรรมและแนวทางการประพฤติปฏิบัติตน Dos & Don'ts
ตามค่านิยม กปภ. “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” ประจำปีงบประมาณ 2566

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจและหน้าที่สำคัญ ได้แก่ 1) สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและ จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ 2) ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศยกเว้นกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ และ 3) ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา โดย กปภ. ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “**มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา**” และค่านิยมองค์กร “**มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน**” รวมถึงพฤติกรรมทางจริยธรรมตามค่านิยมองค์กร จำนวน 15 พฤติกรรม ซึ่งได้ระบุพฤติกรรมที่ควรทำ (Dos) และพฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้บุคลากรในองค์กรได้ยึดถือและปฏิบัติสืบทอดกันจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร อันเป็นพลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ กปภ. ได้ดำเนินการปรับปรุงค่านิยมและพฤติกรรมทางจริยธรรมตามค่านิยมองค์กรดังกล่าวข้างต้นให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กรในปัจจุบัน และแจ้งเวียนบันทึก กปภ. ที่ มท 55613/635 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2565 (กรณาคลิกที่นี่ > [ภาคผนวก - หน้า 1](#)) เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วทั้งองค์กร ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
มุ่ง (มุ่งเน้นคุณธรรม)			
1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	- ปฏิบัติตนตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางในการดำเนินงานทุกกระบวนการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	- ยึดมั่นในนโยบายของ กปภ. รวมทั้งปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศของ กปภ. อย่างเคร่งครัด - รับผิดชอบในความบกพร่องในหน้าที่ของตน	- ละเลยนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร - กล่าวโทษผู้อื่นเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องชอบธรรมและดำเนินงานอย่างโปร่งใสสามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลขององค์กรได้ - เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการยึดถือคุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต	- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและใช้เวลาราชการเพื่อประโยชน์ของ กปภ. อย่างเต็มที่ - ต่อต้านการทุจริต กล่าวบอกกล่าวพุดเตือนในการกระทำที่ไม่ถูกต้อง - รายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพปัจจุบันตามความเป็นจริงอย่างครบถ้วน	- ทุจริตและไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ - ใช้เวลาราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน - เพิกเฉยเมื่อเห็นการทุจริต - รายงานข้อมูลเท็จหรือไม่ครบถ้วน

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	- ปฏิบัติงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร - กำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณและทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า	- ละเว้นการกระทำใดๆ อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ กปภ. - ดูแลและใช้ทรัพย์สินของ กปภ. อย่างประหยัดและรู้ค่า ไม่สิ้นเปลือง เสมือนเป็นทรัพย์สินของตนเอง - รักษาความลับและไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางที่มีขอบ	- กระทำการขัดแย้งผลประโยชน์กับ กปภ. - เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง - ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างฟุ่มเฟือย -เปิดเผยข้อมูลขององค์กร เพื่อใช้ในทางที่มีขอบ
มัน (มันใจคุณภาพ)			
4. บริหารจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน	- ให้ความสำคัญกับการจัดลำดับงาน ติดตามและประเมินผลตามหลักการประเมินความเสี่ยงและมาตรการควบคุมภายในที่มีผลต่อการทำงาน - ตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานประจำวัน	- ตระหนักในการนำหลักบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ - มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลสำเร็จของงาน	- ไม่เห็นความสำคัญของการนำหลักบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงาน - ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงในการตัดสินใจทำงานยังไม่เกิดผลสำเร็จ
5. ควบคุมคุณภาพการทำงานและสร้างมูลค่าเพิ่ม	- บริหารจัดการ สอบทาน ทบทวน ปรับปรุงและพัฒนา ระบบงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีระบบติดตามและประเมินผลที่ดี	- ใส่ใจคุณภาพของงานและคิดสร้างมูลค่าเพิ่ม - ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังมีจุดอ่อนและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น	- ขาดความใส่ใจต่อการทำงานอย่างมีคุณภาพและยังไม่สร้างงานให้เกิดมูลค่าเพิ่ม - ขาดการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังมีจุดอ่อน
6. ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ	- พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานและการให้บริการลูกค้า - ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงาน อย่างต่อเนื่อง	- เรียนรู้ เข้าใจและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน - จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและพร้อมใช้งาน - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร	- ไม่แสวงหาความรู้ ไม่ใส่ใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน - ไม่จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน - ไม่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
7. พัฒนาการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม	- เรียนรู้ พัฒนาตนเอง และนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงงาน และสร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดนวัตกรรม - พัฒนาทักษะความรู้ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเทคนิคการทำงานใหม่ รวมถึงมีระบบการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานให้เกิดนวัตกรรมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน - การประกาศ ยกย่อง ชมเชย พนักงานที่มีการเผยแพร่หรือถ่ายทอดองค์ความรู้และผลงานนวัตกรรมดีเด่น	- ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนตัวเองไปกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่อง - หาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ฝึกฝนทักษะจนเชี่ยวชาญในงาน - เต็มใจถ่ายทอด สอนงาน และให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ - กล้าคิดสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างและแก้ไขปัญหาในงานไม่ให้เกิดซ้ำอีก - ยกย่องชมเชยผู้มีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม - เผยแพร่องค์ความรู้และผลงานนวัตกรรมดีเด่น รวมถึงนำมาใช้ต่อยอดในการทำงาน	- ไม่พยายามปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ไม่กล้าเผชิญกับงานที่ทำ ท้าย ต่อต้าน - หลบเลี่ยงการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไม่เปิดรับ ไม่แสวงหาความรู้ - ขาดความรู้ทำให้งานต่ำกว่ามาตรฐาน/ขาดการนำความรู้มาพัฒนางานให้อยู่ในระดับตามเกณฑ์มาตรฐาน - ไม่ถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ในงาน - ไม่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม - ไม่นำองค์ความรู้และผลงานนวัตกรรมดีเด่นมาใช้ต่อยอดในการทำงาน
8. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลสำเร็จของงาน	- สื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรถึงผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงาน ได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง รวมถึงสามารถใช้รูปแบบและช่องทาง การสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย - สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานถึงผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็วทันเวลา - สามารถสร้างหรือปรับเนื้อหา (Content) ในการสื่อสารถึงผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงาน ให้ถูกต้องครบถ้วน สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย	- สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานทราบ - ใส่ใจในการสื่อสารการทำงานระหว่างกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน - สื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารกับพนักงานอย่างเข้าใจและรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน	- ขาดการสื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบาย เป้าหมายการดำเนินงานและข้อมูลข่าวสารขององค์กรระหว่างผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงานอย่างถูกต้องและเข้าใจตรงกัน - ไม่มีการสื่อสารสองทาง/ปิดกั้นการแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน - ไม่สื่อสารกับพนักงานแบบสั่งการจากบนลงล่าง โดยไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ กปภ.

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
9. การทำงานเป็นทีม	- สร้างบรรยากาศให้มีการสื่อสารสองทิศทางตรงไปตรงมาภายในองค์กร และรับฟังข้อคิดเห็นที่แตกต่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน - นำความคิดเห็นหรือองค์ความรู้ของทีมงาน มาประกอบการตัดสินใจหรือมาประยุกต์ใช้ และสร้างนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล - มีการสร้างทีมงานแบบข้ามสายงาน เพื่อแบ่งปันทักษะความรู้และการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในภาพรวมและเกิดผลลัพธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันของบุคลากรต่างสายงาน	- ยอมรับความเห็นต่างและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น - แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน - เข้าใจบทบาทของตน เป้าหมาย และการดำเนินงานของทีม - มีน้ำใจช่วยเหลือ อ่อนน้อม ถ่อมตน เชื้อมนั้นและยกย่องให้กำลังใจกัน - สร้างทีมงานข้ามสายงาน เพื่อแบ่งปันทักษะความรู้ระหว่างกัน	- ละเลยเป้าหมายในการทำงานเป็นทีม - ยึดถือความคิดเห็นของตนเป็นหลัก ไม่ให้เกียรติคนในทีม - ไม่ให้คำปรึกษากับคนในทีม เพื่อให้เกิดวิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา - ทำงานแบบแยกส่วน สนใจเฉพาะงานของตัวเอง ไม่สนใจการทำงานของคนอื่นๆ (Silos)
เพื่อปวงชน (เพื่อสุขของปวงชน)			
10. รับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- รับฟังลูกค้าด้วยความตั้งใจ เห็นอกเห็นใจและดำเนินการตามมาตรฐานของ กปภ. โดยคำนึงถึงการตอบสนองที่รวดเร็ว เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สามารถสรุปประเด็นและวิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุปัญหารวมถึงเสนอแนวทางแก้ไข - ประสานงานบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง - สร้างจิตสำนึกในการตั้งใจรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เข้าใจความ	- ใส่ใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รับฟังและรับแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รับฟังเสียงลูกค้าทุกกลุ่มและทุกช่องทางการสื่อสาร รวมถึงติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	- ละเลยความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ - ไม่ใส่ใจที่จะรับฟังและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียล่าช้า - ไม่ได้รับฟังเสียงลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มและทุกช่องทางการสื่อสาร รวมถึงไม่ได้ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าอย่างครบถ้วน

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
	ต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดให้มีช่องทางรับฟังลูกค้าที่เหมาะสมและ ครอบคลุม ลูกค้าทุกกลุ่ม - มีระบบติดตามข้อมูลป้อนกลับ จากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุง การให้บริการ - มีการกำกับดูแลและติดตาม ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม มาตรฐานการรับฟังลูกค้า ตามที่ กปภ. กำหนด		
11. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกจุดการให้บริการ	- ตอบสนองความต้องการและ แก้ไขปัญหาของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความ รวดเร็ว โดยปฏิบัติตามมาตรฐาน การให้บริการของ กปภ. - นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนาบริการ เพื่อเพิ่มความสะดว รวดเร็ว ให้ลูกค้าทุกจุดการให้บริการ - ปรับปรุงกระบวนการหรือ วิธีการเพื่อยกระดับการให้บริการ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามมาตรฐานการ ให้บริการของ กปภ. - ดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมให้มีการพัฒนา ต่อ ยอด ขยายผลนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	- บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้บริการเชิงรุก - ให้บริการรวดเร็วและเป็นธรรม - นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพใน การบริการ - ดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง	- แสดงท่าทางคำพูดที่ไม่เป็นมิตร และไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ - เลือกปฏิบัติ ปดภาระ ปิดบังข้อมูล ต่อผู้รับบริการ - ไม่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในงานบริการ
12. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	- เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน เพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยความเต็มใจ - สร้างความร่วมมือกับชุมชน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีส่วนร่วมกับชุมชนในการ พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม - สร้างความร่วมมือกับชุมชน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการยกระดับคุณภาพชีวิต	- ขาดการมีส่วนร่วมกับชุมชนใน การพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม - ขาดการสร้างความร่วมมือกับ ชุมชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการยกระดับคุณภาพชีวิต

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
	โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงดำเนินการตามแนวทางประปาสีเขียว - สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่สมาชิกในทีมหรือเพื่อนร่วมงาน	ชุมชนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ชุมชนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - ขาดจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
สู่ความยั่งยืน (สองครั้งที่ยั่งยืน)			
13. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน	- เปิดเผยข้อมูลขององค์กรที่ถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ รวมถึงบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้เข้ากับการกำกับดูแลองค์กร	- เปิดเผยข้อมูลขององค์กรที่ถูกต้อง โปร่งใสและน่าเชื่อถือให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ - บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มให้ได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน	- ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลขององค์กรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ - บริหารจัดการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มเท่านั้น
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน	- สร้างพันธมิตรและเครือข่ายการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินกิจการขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	- สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน และรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์กร	- ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม และขาดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
15. สร้างจิตสำนึกการกำกับดูแลกิจการที่ดี	- สื่อสารการดำเนินงานและความคาดหวังขององค์กร โดยบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเรื่องต่างๆ ขององค์กรเข้ากับระบบการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างเหมาะสม - สื่อสารการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร โดยบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่	- ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกระบบงานขององค์กร - ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรทุกด้าน ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	- ขาดการสื่อสารการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อย่างเหมาะสม - ขาดการสร้างจิตสำนึกการดำเนินธุรกิจขององค์กรทุกด้านควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร	ค่านิยมของพฤติกรรม	พฤติกรรมที่ควรทำ (Dos)	พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ (Don'ts)
	กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม		

ภาคผนวก

บันทึก กปภ. ที่ มท 55613/635 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2565
เรื่อง การปรับปรุงค่านิยม พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร และการเสริมสร้างค่านิยม
และวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน.....การประปาส่วนภูมิภาค โทร. ๐ ๒๕๕๑.๘๖๒๒
ที่ มท ๕๕๖๑๓/๖๓๕ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕
เรื่อง การปรับปรุงค่านิยม พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร และการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ.
เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ตามที่ กปภ. กำหนดวิสัยทัศน์ “ผู้นำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” และค่านิยมองค์กร “มุ่ง-มั่น – เพื่อปวงชน” (มุ่งเน้นคุณธรรม มั่นใจคุณภาพ เพื่อสุขของปวงชน) ประกอบด้วยพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กรที่สำคัญของพนักงาน จำนวน ๑๑ พฤติกรรม เป็นหลักซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติให้มุ่งมั่นปฏิบัติงาน ขับเคลื่อนให้บรรลุวิสัยทัศน์ ต่อมาในปี ๒๕๖๔ กปภ. ได้ปรับปรุงวิสัยทัศน์องค์กรจากเดิม เป็น “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้ทุกรัฐวิสาหกิจนำหลักเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน โดยในรายละเอียดของหลักเกณฑ์ Enablers ๕ ด้าน กำหนดให้มีการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่

- ด้านที่ ๑ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร : การกำหนดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างพฤติกรรมที่ดีตามค่านิยมจริยธรรมจรรยาบรรณในรัฐวิสาหกิจ

- ด้านที่ ๓ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน : การสร้างบรรยากาศและส่งเสริมพฤติกรรมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงที่มุ่งตอบสนองค่านิยมองค์กร

- ด้านที่ ๕ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล : การกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรในองค์กร และครอบคลุมถึงการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล รวมถึงมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร

- ด้านที่ ๖ การบริหารทุนมนุษย์ : การเสริมสร้างค่านิยมองค์กรผ่านการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้ครอบคลุมถึงการทำงานของรัฐวิสาหกิจที่มุ่งเน้นคุณภาพ และกำหนดแนวทางที่จะคงไว้ของการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงแนวทางที่จะส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านหรือที่อื่น

- ด้านที่ ๗ การจัดการความรู้และนวัตกรรม : วัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ถูกสร้างขึ้นครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างยั่งยืน รวมถึงใช้ข้อมูลป้อนกลับจากการสำรวจหรือประเมินรวมถึงแหล่งข้อมูลอื่นๆ ในการปรับปรุงการปลูกฝังค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นนวัตกรรม

เพื่อให้การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ของ กปภ. เป็นไปตามแนวทางของหลักเกณฑ์ Enablers และมีการยกระดับความตระหนักต่อค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง กปภ. จึงได้ปรับปรุงค่านิยม พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร รวมทั้งทบทวนและกำหนดแนวทางการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

๑. ค่านิยม ...

- ๒ -

๑. ค่านิยมและพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร

๑.๑ ค่านิยมองค์กรจากเดิม มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน” (มุ่งเน้นคุณธรรม มั่นใจคุณภาพ เพื่อสุขของปวงชน) ปรับปรุงเป็น “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน” (มุ่งเน้นคุณธรรม มั่นใจคุณภาพ เพื่อสุขของปวงชน สู่องค์กรที่ยั่งยืน)

๑.๒ พฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร จากเดิม ๑๑ พฤติกรรม ปรับปรุงเป็น ๑๕ พฤติกรรม

๒. กำหนดแผนปฏิบัติการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประจำปี ๒๕๖๕ ให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติ

๓. แต่งตั้งคณะทำงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

๔. มอบหมายให้สายงาน ผ.ช.ล. ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ค่านิยมและพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร (ปรับปรุงปี ๒๕๖๕) และเผยแพร่ให้พนักงานทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร

รายละเอียดตามแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป



(นายหลักชัย พัฒนเจริญ)

รองผู้อำนวยการ (ปฏิบัติการ ๔) รักษาการแทน
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาค

การปรับปรุงค่านิยมและพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร ปี ๒๕๖๕

วิสัยทัศน์	
ใหม่	เดิม
มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืนด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา	ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ
ค่านิยม	
ใหม่	เดิม
มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน (มุ่งเน้นคุณธรรม มั่นใจคุณภาพ เพื่อสุขของปวงชน สู่องค์กรที่ยั่งยืน)	มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน (มุ่งเน้นคุณธรรม มั่นใจคุณภาพ เพื่อสุขของปวงชน)
พฤติกรรมตามค่านิยม	
ใหม่	เดิม
มุ่งเน้นคุณธรรม	มุ่งเน้นคุณธรรม
๑. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	๑. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
๒. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	๒. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
๓. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	๓. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
มั่นใจคุณภาพ	มั่นใจคุณภาพ
๔. ควบคุมคุณภาพการทำงานและสร้างมูลค่าเพิ่ม	๔. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด
๕. บริหารจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน	๕. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ
๖. ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ	
๗. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลสำเร็จของงาน	
๘. พัฒนาการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	๖. พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง
๙. ทำงานเป็นทีม	๗. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
	๘. ทำงานเป็นทีม
เพื่อสุขของปวงชน	เพื่อสุขของปวงชน
๑๐. รับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๙. ตั้งใจรับฟังลูกค้า
๑๑. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกจุดการให้บริการ	๑๐. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา
๑๒. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	๑๑. มีจิตสาธารณะ
สู่องค์กรที่ยั่งยืน	-
๑๓. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน	-
๑๔. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน	-
๑๕. สร้างจิตสำนึกการกำกับดูแลกิจการที่ดี	-

ภาพรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประจำปี ๒๕๖๕

ประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรม ๒๑ กิจกรรม โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
ด้านมุ่งเน้นคุณธรรม			
๑	โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรม สุจริต (ประกาศเจตจำนงสุจริต)	๑. ประกาศเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร รวมถึง ผู้ว่าราชการและผู้บริหารระดับสูงทุกสายงานเป็น Role Model ด้านค่านิยมองค์กรและพฤติกรรม ๑๑ ประการ ผ่านสื่อ Role Model และ Infographic ให้แก่พนักงานทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของ กปภ. ๒. กำหนดมาตรการ/แนวทาง/คู่มือการควบคุมภายใน การป้องกันการให้และรับสินบน ๓. ผู้บริหารทุกหน่วยงานดำเนินการสื่อสารและ เผยแพร่ผ่านช่องทางการประชุม Morning Talk หรือประชุมสายงาน เป็นต้น	- กกต. - สสส. - สายงานปฏิบัติการ (รบก.๑-๕) - สายงานสนับสนุน (ส่วนกลาง) ได้แก่ ผชส. ผชล. ผชต. ผชท. รผผ. รผง. รผว. และ รผบ. - กปภ.ช. - ฝ่าย/สำนัก - กอง/กปภ.สาขา
๒	การให้ความรู้หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณแก่พนักงาน	- สื่อสารให้ทุกหน่วยงานนำสื่อ Animation หรือ Motion Graphic จากเว็บไซต์ของ สปท.กปภ. (https://anticor.pwa.co.th) จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ของ กปภ. ๒) คุณธรรมและจริยธรรม ๓) ๕ ใหด้วยบริการ ไปประชาสัมพันธ์เผยแพร่และให้ความรู้แก่พนักงานใน สังกัดผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของ กปภ.	- กกต. - สายงานปฏิบัติการ (รบก.๑-๕) - สายงานสนับสนุน (ส่วนกลาง) - กปภ.ช. - ฝ่าย/สำนัก - กอง/กปภ.สาขา

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
๓	โครงการทำดี มีผล คนยกย่อง	๑. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นพิจารณาเสนอรายชื่อผ่านความเห็นชอบตามสายงานจนถึงผู้บังคับบัญชาสูงสุดของแต่ละสายงาน และแต่ละสายงาน พิจารณาสรุปรายชื่อผู้ที่สมควรได้รับการคัดเลือกในโครงการเพื่อจัดส่งให้ กกต. ต่อไป ๒. กกต. รวบรวมรายชื่อนำเสนอคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมฯ พิจารณาคัดเลือกรอบสุดท้าย ๓. คณะกรรมการฯ ประกาศรายชื่อบุคคลในโครงการเพื่อเข้ารับรางวัลในวันครบรอบสถาปนา กปภ. (๒๘ ก.พ.)	- กกต. - คณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ.
๔	โครงการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ.	๑. ดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ กปภ. ประจำปี ๒๕๖๔ วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนและตัวชี้วัด/ประเด็นที่ต้องปรับปรุง ประกอบด้วย ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้ (๑) การใช้งบประมาณ (๒) การใช้อำนาจ (๓) การใช้ทรัพย์สินของราชการ และ (๔) การแก้ไขปัญหาทุจริต ๒. ดำเนินการ รวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำเนื้อหาที่จะนำมาเผยแพร่ให้ความรู้จากผู้บริหารผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัด ๓. ผลิตสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น คลิปวิดีโอ, Infographic, Live (ถ่ายทอดสด) เพื่อนำมาใช้สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงครอบคลุมทั้งองค์กร	- กกต. - สสส. (กสอ.)

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
ด้านมั่นคงคุณภาพ			
๕	การสื่อสารด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	๑. ฝบส. จัดทำสื่อการให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยนำเสนอในสื่อ Animation Infographic ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของ กปภ. ๒. ทุกหน่วยงานนำเรื่องดังกล่าวถ่ายทอดประเด็น อาทิ ความเสี่ยงองค์กรประจำปี ผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในรายไตรมาส การทบทวนสถานการณ์ความเสี่ยง การระดมสมองเสนอแนวทาง การแก้ไขปรับปรุงเพื่อจัดทำ CSA/ รายงานผลการติดตามแบบ ปย.๒ เป็นต้น ให้แก่พนักงานในสังกัด โดยสอดแทรกผ่านกิจกรรมการประชุมสายงาน การประชุมไตรมาส Morning Talk	- ฝบส. - สายงานปฏิบัติการ (รบก.1-5) - สายงานสนับสนุน (ส่วนกลาง) ได้แก่ ผขส. ผขล. ผขต. ผขท. รผผ. รผง. รผว. และ รผบ. - กปภ.ข. - ฝ่าย/สำนัก - กอง/กปภ.สาขา
๖	โครงการสนทนายามเช้า (Morning Talk)	๑. ผู้บริหารระดับ กอง/กปภ.สาขา จัดกิจกรรมพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดประสบการณ์ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ๒. ผู้บริหารส่งเสริม ปลูกฝังและถ่ายทอดประเด็น/องค์ความรู้ของ กปภ. ที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม กปภ. วัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ.การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การเรียนรู้ HOT แนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานผ่าน PDCA การจัดการเปลี่ยนแปลงของ กปภ. เป็นต้น	- กอง/กปภ.สาขา

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
๗	โครงการประชุมสายงาน	๑. ผู้บริหารระดับสูงสุดของสายงาน กปภ.ข. และ ฝ่าย/สำนัก จัดกิจกรรมการสื่อสารระหว่างพนักงาน กับหัวหน้างาน และผู้บริหารแบบเป็นทางการ ๒. ผู้บริหารส่งเสริม ปลุกฝังและถ่ายทอดประเด็น/ องค์ความรู้ของ กปภ. ที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม กปภ. ผลการดำเนินงาน เป้าหมาย ความคุ้มค่า วัฒนธรรม ค่านิยมสุจริต การจัดการ เปลี่ยนแปลงของ กปภ. เป็นต้น	- สายงานปฏิบัติการ (รบก.๑-๕) - สายงานสนับสนุน (ส่วนกลาง) ได้แก่ ผขส. ผชล. ผชต. ผชท. รผผ. รผง. รผว. และ รผบ. - กปภ.ข. - ฝ่าย/สำนัก
๘	โครงการเสริมสร้าง วัฒนธรรมดิจิทัล	๑. กำหนดหลักสูตรฝึกอบรมที่ให้ความรู้และพัฒนา ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทุกกลุ่มงานสามารถจัดผ่านสื่อออนไลน์ ๒. สื่อสารและรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้แก่พนักงาน ทราบและเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็น วัฒนธรรมองค์กรผ่าน Social Media และ สื่อภายใน กปภ. ๓. ประเมินสมรรถนะความสามารถหลัก CC๐๔ ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัลของพนักงาน ๔. ประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ระบบสารสนเทศของ กปภ. ๕. ประเมินการรับรู้ ค่านิยมและ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงความพึงพอใจต่อกิจกรรม ตามแผนงาน	- สวก. - สสส. (กสอ.) - ผวป. (กปป.) - กศท. - ผบท. (กกส.)

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
๙	โครงการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายด้านการจัดการความรู้และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสายงาน	๑. ผู้ว่าการ/ผู้บริหารระดับสูงสื่อสาร/ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบายและเป้าหมายการจัดการความรู้ ๒. ผู้บริหารระดับรองผู้ว่าการ/ผู้ช่วยผู้ว่าการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสายงานหรือองค์ความรู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เผยแพร่ (เรื่อง HOT) ๓. ผู้บริหารระดับฝ่าย/สำนัก/กองและหัวหน้างานร่วมถ่ายทอดโดยนำ Infographic หรือความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้กับพนักงานในสังกัดรับทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของหน่วยงาน	- สวก. (กบอ.) - ผู้ว่าการ - สายงานปฏิบัติการ (รบก.๑-๕) - สายงานสนับสนุน (ส่วนกลาง) ได้แก่ ผขส. ผชล. ผชต. ผชท. รผ. รผง. รผว. และ รผบ. - กปภ.ช. - ฝ่าย/สำนัก
๑๐	การแลกเปลี่ยนความรู้บนระบบฐานความรู้องค์กร	๑. เผยแพร่องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในสายงานตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของ กปภ. หรือองค์ความรู้ที่สำคัญของ กปภ. และจัดเก็บไว้ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ https://km-im.pwa.co.th ของ กปภ. ๒. ทุกหน่วยงานสื่อสารหรือแจ้งให้พนักงานเข้าไปศึกษา แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในระบบดังกล่าว รวมถึงนำมาถ่ายทอดผ่านกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) และการประชุมสายงาน	- สวก. - กปภ.ช. - ฝ่าย/สำนัก - กอง/กปภ.สาขา
๑๑	การศึกษาดูงานภายในหรือภายนอกองค์กร	๑. ผู้บริหารส่งเสริมและถ่ายทอดให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้/ศึกษาดูงานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ทั้งนี้ สามารถเชิญวิทยากรจากภายนอกมาถ่ายทอดความรู้ที่หน่วยงานแทนการศึกษาดูงาน หรือ ๒. หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้/ศึกษาดูงานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนอื่นๆ ภายนอกองค์กร	- กปภ.ช. - ฝ่าย/สำนัก - กอง/กปภ.สาขา

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
๑๒	การนำ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	๑. ทุกหน่วยงานวิเคราะห์/ทบทวนกระบวนการทำงานของแต่ละสายงานตามคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญให้เป็นปัจจุบันและตามสถานการณ์ของ กปภ. เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังมีจุดอ่อน/จุดวิกฤติที่ต้องควบคุมและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ๒. ทุกหน่วยงานนำองค์ความรู้ (KM) มาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานใน ความรับผิดชอบและปรับปรุงการปฏิบัติงานประจำวัน โดยใช้วงจร PDCA ซึ่งสามารถเข้าไปศึกษาผ่านระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ออนไลน์ (https://km-im.pwa.co.th)	- สวท. - กปภ.ช. - ฝ่าย/สำนัก - กอง/กปภ.สาขา
๑๓	โครงการสื่อสารกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการมอบทุนวิจัยและนวัตกรรม	๑. ทบทวนและกำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องการมอบทุนวิจัยและนวัตกรรมให้มีความครอบคลุมตามหลักเกณฑ์ของ กปภ. และเป็นปัจจุบัน (หากมี) ๒. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบดังกล่าวผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของ กปภ. ก่อนประกาศหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานการจัดการนวัตกรรมประจำปี	- คณะกรรมการ KM-IM ของ กปภ. - คณะทำงาน IM ของ กปภ. - สวท. (กวพ.) - ผกม.

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
๑๔	โครงการมอบทุนวิจัย/รางวัลนวัตกรรม/ QCC ดีเด่นของ กปภ.	๑. ประกาศหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานการจัดการนวัตกรรมประจำปี เชิญชวนพนักงานขอรับทุนวิจัยและร่วมส่งผลงาน เพื่อขอรับรางวัลนวัตกรรม/ QCC ดีเด่นของ กปภ. ๒. คณะทำงาน IM พิจารณาผลงานที่สมควรได้รับรางวัลเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ KM-IM และคณะกรรมการ กปภ. พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติเงินรางวัล โดยมีพิธีมอบรางวัลในวันสถาปนา กปภ. (๒๘ ก.พ.ของทุกปี) ๓. นำผลงานที่ได้รับรางวัลเผยแพร่ออกสู่สาธารณชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียของ กปภ. ให้เกิดการใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงขยายต่อ ยอดผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปสู่ระดับชาติ	- คณะกรรมการ KM-IM ของ กปภ. - คณะทำงาน IM ของ กปภ. - สวก. (กพพ.)
๑๕	โครงการส่งเสริมเชิดชูเกียรตินวัตกรรม	๑. คณะกรรมการ KM-IM คัดเลือกบุคคลของ แต่ละหน่วยงานที่เหมาะสมกับการเป็นนวัตกรรมจากผลงานและนวัตกรรมที่นำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานจนได้รับการยอมรับ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการของ กปภ. ๒. จัดกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูเกียรติและมอบรางวัลให้แก่ นวัตกรรมที่ได้รับการคัดเลือกจาก กปภ. และเผยแพร่ นวัตกรรมให้เป็นที่ยู้งักอย่างทั่วถึงเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือกับองค์กรภายนอกต่อไป	- คณะกรรมการ KM-IM ของ กปภ. - คณะทำงาน IM ของ กปภ. - สวก. (กพพ.)

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
ด้านเพื่อสุขของปวงชน			
๑๖	โครงการ Big Cleaning Day	- จัดกิจกรรม ๕ ส. “สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะและสร้างนิสัย” โดยทำความสะอาดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ปรับปรุงให้สถานที่ทำงานมีความสวยงาม และมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในสำนักงาน เช่น การหาสื่ออาคาร โรงรถ การตัดแต่งต้นไม้หรือหญ้าหน้าสำนักงาน การใช้พลังงาน น้ำและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การจัดการของเสียและนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น	- หน่วยงานส่วนกลาง (กบก.) - กปภ.ช. และกองในสังกัด - กปภ.สาขา
๑๗	โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ กปภ.	๑. การให้บริการลูกค้าภายนอก สำรวจความพึงพอใจการให้บริการโดยเฉพาะด้าน PWA Always-On ของหน่วยงานระดับ กปภ.ช. และ กปภ.สาขา ต่อลูกค้าประจำปี ๒. การให้บริการลูกค้าภายใน สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ กปภ. ต่อหน่วยงานภายใน กปภ. ประจำปี ๓. นำผลสำรวจดังกล่าวมาเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล รวมถึงนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น	- สสส./ฟปอ. - หน่วยงานระดับฝ่าย/สำนักของส่วนกลาง - กปภ.ช. - กปภ.สาขา
๑๘	โครงการประปาพันใจ	๑. จัดหารถจักรยานยนต์และเสื้อแจ็คเก็ตให้มิสเตอร์ประปาเดินทางไปปฏิบัติงานลงพื้นที่พบลูกค้าและแก้ไขปัญหา ๒. กปภ.สาขา (ศูนย์ประปาพันใจ) จัดการข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า (SLA) ๓. ติดตามและประเมินผลจากการรับเรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือผลการประเมินมิสเตอร์ประปาจากการไปปฏิบัติงานพบลูกค้าและแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป	- สสส. - กปภ.ช. - กปภ.สาขา

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เนื้อหาสาระสำคัญ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก
ด้านผู้องค์กรที่ยั่งยืน			
๑๙	โครงการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กปภ.	๑. วางแผนการดำเนินงานโครงการและกำหนดระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนาเครื่องมือในการสำรวจ ๒. สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและพันธกิจของ กปภ. ๓. นำผลการศึกษามาจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	- สสส. - กปภ.สาขา
๒๐	โครงการอาสาประปาเพื่อปวงชน	๑. กปภ. กำหนดหลักเกณฑ์โรงเรียนที่จะดำเนินโครงการ โดย กปภ.ข. และ กปภ.สาขา คัดเลือกโรงเรียนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๒. กปภ.ข. และ กปภ.สาขา ร่วมลงพื้นที่จัดกิจกรรมประกอบด้วย ๒.๑ การตรวจสอบระบบประปาของโรงเรียนและให้ข้อเสนอแนะหรือให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงระบบประปาของโรงเรียน ๒.๒ จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพน้ำ การซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่วภายในบ้านเบื้องต้น และความสำคัญของทรัพยากรน้ำและการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ๓. ประเมินประสิทธิผลโครงการและปรับปรุงเพื่อพัฒนาต่อไป	- สสส. - กปภ.ข. - กปภ.สาขา
๒๑	โครงการเผยแพร่ความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ออนไลน์	๑. กำหนดหัวข้อการอบรมหลักสูตรตามโครงการฯ “นโยบายการกำกับดูแล กิจการที่ดีของ กปภ.” ๒. ประสานงานร่วมกับสำนักวิทยากร กปภ. เพื่อนำหลักสูตรอบรมฯ บรรจุในระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ PWA KM-IM (https://km-im.pwa.co.th) ๓. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง กปภ. เข้าร่วมหลักสูตรอบรมฯ อย่างต่อเนื่อง ๔. สรุปผลจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและจำนวนผู้ที่ได้รับใบประกาศนียบัตร (E-Certificate) เสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของ กปภ.	- กกค. - สวก.



คำสั่งการประปาส่วนภูมิภาค

ที่ ๕๖๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ตามที่ กปภ. ได้ปรับปรุงค่านิยมและพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enablers) และบริบทขององค์กร นั้น

เพื่อให้การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงแต่งตั้งคณะทำงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

๑. ผู้ว่าการ	ประธานคณะทำงาน
๒. รองผู้ว่าการ (บริหาร)	รองประธานคณะทำงาน
๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริหาร ๑)	คณะทำงาน
๔. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริหาร ๒)	คณะทำงาน
๕. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)	คณะทำงาน
๖. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	คณะทำงาน
๗. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)	คณะทำงาน
๘. ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	คณะทำงาน
๙. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยง	คณะทำงาน
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	คณะทำงาน
๑๑. ผู้อำนวยการสำนักวิทยากร กปภ.	คณะทำงาน
๑๒. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๑๓. ประธานชมรมผู้จัดการ กปภ.	คณะทำงาน
๑๔. ประธานหรือผู้แทน สร.กปภ.	คณะทำงาน
๑๕. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๖. ผู้อำนวยการกองกิจการสัมพันธ์	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ทบทวนและกำหนดค่านิยมและพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

๒. กำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรมเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ Enablers

๓. สื่อสาร สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมและพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กรให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรมีความตระหนัก

๔. สนับสนุน ...

- ๒ -

๔. สนับสนุนและผลักดันให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมเสริมสร้าง
ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

๕. กำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม
และวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็น แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และรายงานต่อ
คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.)

๖. แต่งตั้งคณะทำงานย่อยตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อดำเนินการอื่น ๆ ตามที่
คณะทำงานเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายหลักชัย พัฒนเจริญ)

รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๔) รักษาการแทน

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค