



นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาคดำเนินกิจการภายใต้กรอบการดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกลุ่มต่างๆ ได้แก่ รัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทย/กระทรวงการคลัง ในฐานะเจ้าของผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ คู่แข่ง พนักงาน ตลอดจนชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ดังนี้

รัฐบาล

๑) ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในฐานะเจ้าของ ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

๒) ดำเนินการปฏิบัติงานพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง

๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

๔) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ลูกค้า

๑) ผลิตรายการประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

๒) ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบมีน้ำประปาใช้ทั่วถึง

๓) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๔) พัฒนาระบบการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน

๕) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว อย่างเป็นระบบ

คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และ/หรือเจ้าหนี้

๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย

๒) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน

๓) ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ทุกราย

๔) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๕) ช่วยเหลือคู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

คู่แข่ง

๑) ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ตลอดจนไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต

๒) ต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาด

๓) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม

๔) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย

๕) มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย

๖) บริหารจัดการทางการเงิน โดยเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รวมถึงแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และสังคม

พนักงาน

๑) ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน

๒) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

๓) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม

๔) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

๕) ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

๖) ปลุกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

๑) ดำเนินกิจการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ

๒) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

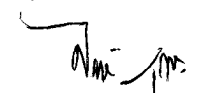
๓) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

๔) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคจะกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับทิศทางการกำกับดูแลองค์กร การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดี ความร่วมมือที่เข้มแข็งระหว่าง การประปาส่วนภูมิภาคกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
เพื่อโปรดทราบ


(นายจรัส บุญสอง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

แนวปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมของ กปภ.

(แนบทำนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ของ กปภ. ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๓)

ตามที่คณะกรรมการ กปภ. ได้กำหนดให้ กปภ. ทบทวนนโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการลูกค้า และการส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ให้มีความเหมาะสมกับบริบทองค์กร อีกทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงหลักการ/แนวทางที่รัฐบาลและหน่วยงานกำกับดูแลกำหนดขึ้น โดยประธานกรรมการ กปภ. ได้ลงนามประกาศนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้บริการลูกค้าของ กปภ. พ.ศ. ๒๕๖๓ อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

เพื่อให้นโยบายดังกล่าวเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ฝ่ายบริหารของ กปภ. จึงกำหนดแนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทั้งในส่วนของบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมตามบริบทของ กปภ. ประกอบด้วยสาระสำคัญ ๔ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ : บทนำ

ส่วนที่ ๒ : กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

ส่วนที่ ๓ : แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ ๔ : แนวปฏิบัติด้านการส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

ส่วนที่ ๑ : บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยดำเนินงานภายใต้พันธกิจที่กำหนดไว้ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งกำหนดให้มีอำนาจในการผลิต จัดทำ ส่งจ่ายให้บริการน้ำประปาแก่ลูกค้าประชาชนในพื้นที่ ๗๔ จังหวัดทั่วทุกภูมิภาค (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และพื้นที่ให้บริการน้ำประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)) เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด คุณภาพได้มาตรฐานให้ประชาชนไว้ใช้สำหรับการอุปโภคบริโภค รวมทั้งยังเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคที่สำคัญต่อบทบาทโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอีกส่วนหนึ่งด้วย

การดำเนินการตามพันธกิจสำคัญดังกล่าวข้างต้น กปภ. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ มีการพัฒนาสู่ความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้มีส่วนได้เสียตามที่คาดหวัง ประการสำคัญอย่างยิ่งที่มุ่งหวังตั้งใจคือความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่มทุกภาคส่วนอย่างสอดคล้อง ลงตัวและเป็นธรรม และเสริมประโยชน์ร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อร่วมมือในการขับเคลื่อนให้ประเทศก้าวสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามยุทธศาสตร์ชาติ

ส่วนที่ ๒ : กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กปภ. มีการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ. โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญออกเป็น ๗ กลุ่ม ประกอบด้วย

๑. รัฐบาล หมายถึง หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานกำหนดนโยบาย กระทรวงเจ้าสังกัด
๒. ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้น้ำ
๓. คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และเจ้าหนี้

๓.๑ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยปกติความร่วมมือเป็นการจัดการที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ หรือเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เฉพาะอย่าง โดยกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน

๓.๒ เจ้าหนี้ หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่เป็นเจ้าหนี้ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจโดยปกติของกิจการ ซึ่งกิจการจะต้องทำการจ่ายเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการเมื่อถึงระยะตามที่ได้ตกลงกัน

๔. คู่ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กรที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว เมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

๕. คู่แข่ง หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน และอยู่ในพื้นที่ให้บริการเดียวกัน

๖. พนักงาน หมายถึง สหภาพแรงงาน คณะกรรมการ กปภ. อนุกรรมการ กปภ. ผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน และลูกจ้างของ กปภ. ที่ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ

๗. ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม หมายถึง ชุมชนในพื้นที่บริการของ กปภ.

ส่วนที่ ๓ : แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๑ โครงสร้าง บทบาท หน้าที่ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

ทุกหน่วยงานใน กปภ. มีบทบาทในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร (Value Chain) ดังภาพ



ภาพที่ ๑ ห่วงโซ่คุณค่าของ กปภ.

กปภ.ได้ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการที่สำคัญ ๑๑ กระบวนการ โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งเป็น ๓ ระบบงานที่สำคัญ ได้แก่ ระบบนำองค์กร ระบบงานหลัก และระบบงานสนับสนุน รายละเอียดดังตาราง

กระบวนการทำงาน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	๑ รัฐบาล	๒ ลูกค้า	๓		๔ คู่ความร่วมมือ	๕ คู่แข่ง	๖ พนักงาน		๗ ชุมชนสังคม สิ่งแวดล้อม
			๑.๒ เกษตรกร/ผู้ ประกอบการ	๒.๒ พนักงาน					
ระบบนำองค์กร									
๑. วางแผนเชิงยุทธศาสตร์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. คณะกรรมการ กปภ. ๒. คณะผู้บริหารระดับสูง ๓. ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ๔. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ๕. ฝ่ายแผนงานโครงการ ๖. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ๗. ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ๘. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ๙. ฝ่ายประเมินผลองค์กร ๑๐. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ ๑๑. กปภ.เขต
ระบบงานหลัก									
๑. จัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	๑. ฝ่ายทรัพยากรน้ำ ๒. กปภ.เขต ๓. กปภ.สาขา
๒. ผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. ฝ่ายทรัพยากรน้ำ (กองควบคุมคุณภาพน้ำ) ๒. ฝ่ายวิศวกรรม (กองออกแบบวิศวกรรม) ๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) (กองศูนย์ข้อมูลและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ) ๔. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕. กปภ.เขต (กองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ, กองแผนและวิชาการ) ๖. กปภ.สาขา (งานผลิตและงานอำนวยการ)
๓. จ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	๑. กปภ.เขต (กองระบบจำหน่าย, กองแผนและวิชาการ) ๒. กปภ.สาขา (งานอำนวยการ, งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย)
๔. จัดเก็บรายได้	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	๑. กปภ.เขต (กองบัญชีและการเงิน) ๒. กปภ.สาขา (งานอำนวยการ)
๕. ให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	๑. คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ๒. คณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้า ๓. ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ๔. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ ๕. กองประเมินผลการดำเนินงาน ๖. กปภ.เขต ๗. กปภ.สาขา

กระบวนกร ทำงาน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	๑ รัฐบาล	๒ ลูกค้า	๓		๔ คู่ความ ร่วมมือ	๕ คู่แข่ง	๖ พนักงาน		๗ ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม
			๓.๑ คู่ค้า/ผู้ ซัพพลายเออร์	๓.๒ ใน พื้นที่					
ระบบงานสนับสนุน									
๑. การวางแผน ออกแบบ และ ก่อสร้างระบบ ประปา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	๑. ฝ่ายแผนงานโครงการ ๒. ฝ่ายวิศวกรรม ๓. ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ๔. ฝ่ายประเมินผลองค์กร (กองวิเคราะห์และ ประเมินผลโครงการ)
๒. บัญชี การเงิน งบประมาณ และ ทรัพย์สิน	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	๑. ฝ่ายการเงินและบัญชี ๒. ฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ ๓. ฝ่ายอำนวยการ (กองจัดหา) ๔. กปภ.เขต (กองบัญชีและการเงิน) ๕. กปภ.เขต (กองบริหารทั่วไป) ๖. กองฝึกอบรมภูมิภาค ๑-๓ ๗. กปภ.เขต ๘. กปภ.สาขา
๓. บริหารจัดการ เทคโนโลยี สารสนเทศ	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	-	๑. กองศูนย์ข้อมูลและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ๓. สำนักเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ
๔. บริหารและ พัฒนาทรัพยากร บุคคล	✓	✓	-	-	✓	-	✓	-	๑. ฝ่ายวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล ๒. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ๓. สำนักวิทยากร (กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
๕. จัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	๑. ฝ่ายอำนวยการ (กองจัดหา) ๒. กปภ.เขต (กองบริหารทั่วไป) ๓. กปภ.สาขา (งานอำนวยการ)

ทั้งนี้ คณะทำงาน Enabler ด้าน ๔ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จะเป็นผู้นำเสนอการ
ทบทวนและปรับปรุงกระบวนกรบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ให้
คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อ
นำเสนอคณะกรรมการ กปภ. รับทราบตามลำดับ

๓.๒ กระบวนกรบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กปภ.กำหนดแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน AA๑๐๐๐ และหลักเกณฑ์
ประเมินกระบวนกรปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enablers) โดยปัจจุบัน กปภ. มีกระบวนกร
บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสิ้น ๕ กระบวนกร ได้แก่ ๑) กระบวนกรจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒) กระบวนกรติดตามและประเมินผลตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓) กระบวนกรสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔) กระบวนกรรายงานผลตามแผนการสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ๕) กระบวนกรเรียนรู้และปรับปรุงการสร้างสัมพันธ์กับผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. กำหนดวัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ๑.๑ เพื่อให้ กปภ.สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม
- ๑.๒ เพื่อให้ทราบความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๑.๓ เพื่อให้ กปภ.สามารถวางแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑.๔ เพื่อให้ กปภ.สามารถนำสารสนเทศมาปรับปรุงกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ

๒. กำหนดขอบเขต

ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. แบ่งออกเป็น ๗ กลุ่ม ดังที่ปรากฏในนโยบายการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่

- ๒.๑ รัฐบาล
- ๒.๒ ลูกค้า
- ๒.๓ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และ/หรือเจ้าหน้าที่
- ๒.๔ คู่ความร่วมมือ
- ๒.๕ คู่แข่ง
- ๒.๖ พนักงาน
- ๒.๗ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

๓. การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทุกหน่วยงานพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจในขอบเขตที่หน่วยงานตนเองรับผิดชอบโดยตรง แยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดในระดับองค์กร (๗ กลุ่ม) และต้องมีการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

ปัจจัยในการพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

- ๑) ความรับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร
 - ๒) อิทธิพล หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่มีผลต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร โดยที่อาจจะเกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการในการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งการกระทำของหน่วยงานหรือบุคคลนั้นอาจส่งเสริมหรือขัดขวางการดำเนินงานขององค์กรได้
 - ๔) การพึ่งพา/ขึ้นอยู่กับองค์กร หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น พนักงานและครอบครัว และลูกค้า
 - ๕) การเป็นตัวแทน หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลผู้ซึ่งได้รับความไว้วางใจให้เป็นตัวแทนของกลุ่ม เช่น ผู้นำชุมชน ตัวแทนของสหภาพแรงงาน
- ข้อคำถามพื้นฐานดังต่อไปนี้ เพื่อระบุรายชื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความจำเพาะเจาะจงมากขึ้นดังต่อไปนี้
- ๑) หน่วยงาน บุคคล และกลุ่มบุคคลใด ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร

๒) หน่วยงาน บุคคล และกลุ่มบุคคลหรือบริษัทใด ที่อาจทำให้โครงการ/กิจกรรม/การดำเนินงานขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จหรือเกิดความล่าช้า

๓) หน่วยงาน บุคคล และกลุ่มบุคคลใด ที่เคยต่อต้านโครงการ/กิจกรรม/การดำเนินงานขององค์กรในอดีต หรือมีความเสี่ยงที่จะต่อต้านหรือมีพฤติกรรมต่อต้านโครงการ/กิจกรรม/การดำเนินงานขององค์กร

๔) หน่วยงาน บุคคล และกลุ่มบริษัทใด ที่ควรจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร แต่องค์กรไม่เคยเข้าไปพบปะหารือมาก่อน

๔. การระบุประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อหน่วยงานสามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แล้ว กำหนดให้หน่วยงานต้องระบุประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดทำ Stakeholder Profile โดยระบุข้อมูลให้ครบถ้วนชัดเจน ประกอบด้วย

๑) รายชื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) รูปแบบการดำเนินงาน

๓) ระดับความสัมพันธ์ในปัจจุบัน

๔) ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง

๕) กำหนดวิธีการรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดทำแบบสอบถาม/แบบสำรวจ การจัด Focus Group

๖) กำหนดความถี่ในการรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗) สรุปความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละราย

๘) สรุปความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละราย

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของแต่ละประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และสื่อสารกับทุกหน่วยงานในองค์กรให้เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน

ตาราง Stakeholder Profile

หน่วยงาน.....

กลุ่ม Stakeholder	รายชื่อ	รูปแบบการดำเนินงาน	ระดับความสัมพันธ์ในปัจจุบัน	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	วิธีการรับฟัง	ความถี่	ความกังวล	ความต้องการ/คาดหวัง
รัฐบาล								
ลูกค้า								
คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และ/หรือ เจ้าหนี้								
คู่ความร่วมมือ								
คู่แข่ง								
พนักงาน								
ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม								

๕. การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อแต่ละหน่วยงานระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ให้พิจารณาการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการประเด็นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้แนวทางในการพิจารณา ประกอบด้วย

๑) พิจารณาว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดขององค์กร จะได้รับผลกระทบมากที่สุดเรียงไปจนน้อยที่สุดจากการประเมินในเบื้องต้น โดยพิจารณาในแต่ละช่วงของกิจกรรม

๒) พิจารณาว่ากระบวนการมีส่วนได้ส่วนเสียนั้นควรมีลักษณะเช่นใด และเป็นแนวทางที่ถูกบังคับโดยกฎหมายหรือไม่

๓) พิจารณาว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบุคคลหรือกลุ่มใดจะได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากแนวโน้มผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมในบริเวณที่มีหรือรอบบริเวณที่มีการดำเนินงาน

๔) พิจารณาว่าในขั้นตอนใดของกระบวนการพัฒนาโครงการก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงที่สุด เช่น ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนการก่อสร้าง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕) พิจารณาว่าผลประโยชน์ที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการคืออะไร และมีอิทธิพลอย่างไรกับการดำเนินการของโครงการ

๖) พิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะช่วยพัฒนาเพื่อการออกแบบโครงการหรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการ

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงานสามารถประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๒ ประการ ได้แก่

๑) อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ สูง (ระดับ ๔) ปานกลาง (ระดับ ๓) น้อย (ระดับ ๒) และเล็กน้อย (ระดับ ๑)

๒) ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรที่เกิด/อาจจะเกิดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ สูง (ระดับ ๔) ปานกลาง (ระดับ ๓) น้อย (ระดับ ๒) และเล็กน้อย (ระดับ ๑)

ตารางแสดงระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน

อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
สูง (๔)	๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการยอมรับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการหยุดดำเนินงานขององค์กร ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ทิศทาง หรือกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กร ๓. ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
ปานกลาง (๓)	๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับการดำเนินงานขององค์กร แต่ไม่ส่งผลให้เกิดการหยุดดำเนินงานขององค์กร ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย เช่น สิทธิในการได้รับคำตอบแทนจากลูกจ้าง ๓. ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
น้อย (๒)	๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรต่อสาธารณชน ๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร แต่มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย ๓. ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม
เล็กน้อย (๑)	๑. ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางแสดงระดับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
สูง (๔)	<ol style="list-style-type: none">๑. การดำเนินงานทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายขององค์กร ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรุนแรง ทั้งในแง่ผลกระทบทางกายภาพ เช่น การบาดเจ็บอย่างรุนแรง ทุพพลภาพหรือสูญเสียชีวิตหรือทรัพย์สิน และในแง่ของการดำเนินงานตามนโยบายนั้น ส่งผลกระทบรุนแรงต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่นั้นๆ โดยยากที่จะแก้ไขหรือประนีประนอมได้๒. การดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อชุมชนหรือบริเวณที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาศัยอยู่ หรือดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ๓. องค์กรไม่สามารถควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้สูญเสียการยอมรับหรือได้รับการลงโทษ รวมทั้งการฟ้องร้องเพื่อให้มีการจ่ายค่าชดเชย
ปานกลาง (๓)	<ol style="list-style-type: none">๑. การดำเนินงานทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายขององค์กร ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับปานกลาง โดยในแง่ผลกระทบทางกายภาพนั้น ทำให้เกิดการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการรักษาทางการแพทย์ แต่ไม่ถึงขั้นทุพพลภาพหรือเสียชีวิต๒. อาจมีการเสียกายของทรัพย์สินในบางส่วน ในแง่ของการดำเนินงานตามนโยบาย ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่นั้นๆ แต่อยู่ในระดับที่สามารถจัดการแก้ไขประนีประนอมได้๓. การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบต่อชุมชนหรือบริเวณที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาศัยอยู่ หรือดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ๔. องค์กรสามารถควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ แต่ผลกระทบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไม่พอใจ
น้อย (๒)	<ol style="list-style-type: none">๑. การดำเนินงานทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายของบริษัท ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับเพียงเล็กน้อย โดยในแง่ผลกระทบทางกายภาพนั้นทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกายแต่ไม่ถึงบาดเจ็บ๒. อาจจะมีการเสียกายของทรัพย์สินเพียงเล็กน้อย ในแง่ของการดำเนินงานตามนโยบาย ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่นั้นๆ เพียงเล็กน้อย และองค์กรสามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม๓. องค์กรสามารถควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ผลกระทบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรเพียงเล็กน้อย ไม่มีผลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เล็กน้อย (๑)	<ol style="list-style-type: none">๑. การดำเนินงานทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายขององค์กรไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลย หรืออาจมีผลกระทบเพียงเล็กน้อย ทั้งในแง่ระดับการรับรู้ผลกระทบและผลกระทบที่แท้จริงที่เกิดขึ้น๒. องค์กรสามารถสื่อสารในแง่การดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรสามารถรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ได้ ผ่านการสื่อสารองค์กรและกิจกรรมในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการพิจารณาในทั้ง ๒ มิติ สามารถแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

ตารางแสดงระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความสำคัญ	รายละเอียด
สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร และมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร
ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร แต่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร
น้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบมีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร แต่มีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานขององค์กร
เล็กน้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร และมีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานขององค์กร

๖. การกำหนดระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากข้อมูลระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระดับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้สามารถกำหนดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔ ระดับ ซึ่งแต่ละหน่วยงานต้องจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่ได้คัดเลือกแล้ว เพื่อกำหนดแนวทางที่ชัดเจนสำหรับสนองตอบต่อความต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้ความสนใจ โดยออกแบบแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม โดยอย่างน้อยต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ วิธีการ/รูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองระดับความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างดังตาราง

ตารางแสดงรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญ	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	เหตุผล	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์
สูง	การมีส่วนร่วมพร้อมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เนื่องจากมีความสำคัญระดับสูง องค์กรจึงต้องสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักษะ และสานสัมพันธ์กับกลุ่มนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) โดยเน้นการพิจารณาร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น <ul style="list-style-type: none"> ●การจัดตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนจากองค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ●การเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ●การปรึกษาหารือ
ปานกลาง น้อย	การตอบสนองต่อความต้องการ/ข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เนื่องจากกลุ่มนี้อาจมีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้จึงควรได้รับการสื่อสารให้ทราบถึงข่าวสารหรือการดำเนินงานขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อ	การสื่อสารสองทางแบบจำกัด เช่น <ul style="list-style-type: none"> ●การสัมภาษณ์ ●การจัดประชุมสัมมนา ●การจัดประชุมสาธารณะ ●การจัดทำแบบสอบถาม
เล็กน้อย	การรักษาการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เนื่องจากมีความสำคัญระดับเล็กน้อย องค์กรควรสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ทราบถึงสิ่งที่	การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญ	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	เหตุผล	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์
		กลุ่มนี้ให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอ	<ul style="list-style-type: none">● สื่อสิ่งพิมพ์● การประชาสัมพันธ์/โฆษณา● เว็บไซต์องค์กร

๗. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำข้อคิดเห็น ข้อกังวล ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผน โดยกำหนดแนวทางการวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงและทบทวน

แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้น จะต้องมีการปรับปรุง และทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘. การจัดสรรทรัพยากรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้หน่วยงานพิจารณาการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

๙. การจัดการความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้แต่ละหน่วยงานระบุความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยต้องครอบคลุมการวิเคราะห์ ๒ มิติ ได้แก่

๑) มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการขององค์กร เมื่อระบุความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้ง ๒ มิติแล้ว ให้ทำการประเมินความเสี่ยงตามที่ระบุและนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินความเสี่ยงมาจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือแผนบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑๐. การติดตามและประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้แต่ละหน่วยงานติดตามและประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจนและเป็นระบบ และให้ครอบคลุมทุกแผนปฏิบัติการประจำปี โดยต้องกำหนดเป้าหมาย ความถี่ แนวทางการติดตามและผู้รับผิดชอบ โดยควรติดตามผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การติดตามและประเมินผลให้เทียบกับเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายระดับองค์กรที่ได้ระบุไว้ เพื่อจะได้นำผลลัพธ์ที่ได้จากการติดตามและประเมินผลไปเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

๑๑. การรายงานผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปก.รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน ผ่านช่องทาง

ต่างๆ เช่น รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการสร้างความสัมพันธ์
- แนวทางและรูปแบบที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์
- ผู้รับผิดชอบ
- ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์
- ประเด็น และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- Output และ Outcome

โดยนำมาประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

๑๒. การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดให้แต่ละหน่วยงานทำการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกปี โดยกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี ๒๕๖๓ ให้ทุกหน่วยงาน (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) มีแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๔

๑๓. กำหนดให้มีการส่งเสริมการดำเนินงาน

- ๑) อบรมให้ความรู้แก่พนักงาน
- ๒) จัดทำคู่มือการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ชี้แจงให้กับพนักงาน ผ่านช่องทางและวิธีการต่างๆ เช่น กลุ่ม Line สื่อสารภายใน กปภ. Infoma เว็บไซต์ www.pwa.co.th สีสันข่าว บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ส่วนที่ ๔ : แนวปฏิบัติด้านการส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

ภายใต้บริบทการดำเนินงานในฐานะรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า กปภ. จะต้องปฏิบัติตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพันธกิจที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่กำหนดไว้ดังนี้

๑. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
๒. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
๓. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
๔. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
๕. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

กปภ. จะดำเนินการตามภารกิจในพื้นที่รับผิดชอบ ๗๔ จังหวัดทั่วทุกภูมิภาค ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ พื้นที่ให้บริการประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และพื้นที่ที่ได้รับสัมปทานประกอบกิจการประปา ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง หลักเกณฑ์การดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานประกอบกิจการประปาเพื่อความปลอดภัยหรือผาสุกของประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยปฏิบัติหน้าที่เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการประชาชนในส่วนภูมิภาคได้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึงและได้มาตรฐาน ทั้งนี้ จะให้การส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยจะดำเนินกิจการภายใต้แนวทางปฏิบัติสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ. ในด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือ และ/หรือเจ้าหน้าที่ และด้านความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือ และ/หรือเจ้าหน้าที่

- ๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ๒) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- ๓) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือเจ้าหน้าที่ทุกราย
- ๔) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- ๕) ช่วยเหลือลูกค้าและคู่ความร่วมมือในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง

- ๑) ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ตลอดจนไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต
- ๒) ต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาด
- ๓) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- ๔) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
- ๕) มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ๖) บริหารจัดการทางการเงิน โดยเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รวมถึงแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และสังคม

กปภ. ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติด้านการส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมภายใต้กรอบนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าไว้ ดังนี้

นโยบายฯ

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือ และ/หรือเจ้าหน้าที่

- ข้อ ๑ “ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย”
- ข้อ ๒ “ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน”
- ข้อ ๓ “ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ทุกราย”
- ข้อ ๔ “ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อลูกค้า คู่ความร่วมมือ เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด”
- ข้อ ๕ “ช่วยเหลือลูกค้าและคู่ความร่วมมือในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน”

ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง

- ข้อ ๑ “ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ตลอดจนไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต”

แนวปฏิบัติที่ดี

● การปฏิบัติต่อลูกค้า/ผู้ส่งมอบอย่างเท่าเทียม

สายงานวิชาการ กปภ. กำหนดแนวปฏิบัติการขึ้นทะเบียนลูกค้า/ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ในการผลิตและส่งจ่ายน้ำประปา ประกอบด้วย ผู้ผลิตท่อและอุปกรณ์ประปา และผู้แทนจำหน่ายเครื่องสูบน้ำ โดยกระบวนการขึ้นทะเบียนดังกล่าวมีรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ๓.๑ – ๓.๓

● การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

กปภ. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน โดยเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุทุกขั้นตอนอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการทุกรายโดยเท่าเทียมกัน อีกทั้งมีการประเมินและเปิดเผยผลสัมฤทธิ์ของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุนั้นๆ และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ โดย กปภ. ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ดังนี้

๑. ผู้บริหารและปฏิบัติงานควรศึกษาและปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยหน่วยงานด้านพัสดุต้องจัดให้มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๒. หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงการแข่งขันทางการตลาดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการรายอื่น เช่น การทำข้อตกลงหรือสัญญา ในลักษณะผูกขาดกับผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง

๓. การกำหนดคุณลักษณะของพัสดุที่จะทำการจัดซื้อจัดจ้าง ให้คำนึงถึง คุณภาพ เทคนิค และ วัตถุประสงค์ของการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุนั้น กำหนดให้มีการขึ้นทะเบียนผู้รับจ้าง ผู้ผลิต ผู้แทนจำหน่ายท่อ อุปกรณ์ท่อ เครื่องสูบน้ำ โดยห้ามมิให้กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุให้ใกล้เคียงกับยี่ห้อใด ยี่ห้อหนึ่ง หรือของผู้ขายรายใด รายหนึ่งโดยเฉพาะ เว้นแต่พัสดุที่จะทำการจัดซื้อจัดจ้างตามวัตถุประสงค์นั้นมียี่ห้อเดียวหรือ จะต้องใช้อะไหล่ของยี่ห้อใด ก็ให้ระบุยี่ห้อนั้นได้

๔. ห้ามมิให้เปิดเผยข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอในส่วนที่เป็นสาระสำคัญและเป็นข้อมูลทางเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการโต้แย้งเสียเปรียบระหว่างผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกันต่อผู้ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้อง ต่อการจัดซื้อจัดจ้างครั้งนั้นหรือต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมาย

๕. คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (ค.ป.ท.) อาจกำหนดให้มีการจัดทำข้อตกลง คุณธรรมตามโครงการความร่วมมือป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ได้ โดยจัดทำเป็นข้อตกลง ร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของโครงการ (กปภ.) และผู้ประกอบการที่จะเข้ายื่นข้อเสนอว่าจะไม่กระทำการ ทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง และให้มีผู้สังเกตการณ์ซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ ที่จำเป็น ต่อโครงการจัดซื้อจัดจ้างนั้น ๆ เข้าร่วมสังเกตการณ์ในการจัดซื้อจัดจ้างในทุกขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความ โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ต้องจัดให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์ขั้นตอนหนึ่งขั้นตอน ใดของการจัดซื้อจัดจ้างนี้ด้วย

๖. ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป หรือวิธีคัดเลือก ให้ดำเนินการโดย พิจารณาถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ โดยให้คำนึงถึงเกณฑ์ราคาและ พิจารณาเกณฑ์อื่นประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

- (๑.) ต้นทุนของพัสดุนั้นตลอดอายุการใช้งาน
 - (๒.) มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ
 - (๓.) บริการหลังการขาย
 - (๔.) พักพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน
 - (๕.) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ
 - (๖.) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น
 - (๗.) เกณฑ์อื่นตามกำหนดในกฎกระทรวง
- (กระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างของ กปภ. มีรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ๓.๔)

● **การชำระค่าสินค้า/บริการให้กับเจ้าหนี้ทางการค้า**

กปภ. ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด รายงานฐานะทางการเงิน ของบริษัทฯ แก่เจ้าหนี้ด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้อง และตรงเวลา ให้แก่เจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอและแจ้งให้เจ้าหนี้ ทราบล่วงหน้า หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญา เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิด ความเสียหาย

ทั้งนี้ สายงานการเงิน กปภ. ได้กำหนดแนวปฏิบัติการจ่ายเงินให้เจ้าหนี้ทางการค้าที่เป็นธรรมและไม่ เลือกปฏิบัติ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

กปภ. ดำเนินการจ่ายเงินให้เจ้าหนี้ทางการค้า ตามกรอบและวิธีปฏิบัติแห่งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑. พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ
๒. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ

แนวทางปฏิบัติ

๑. คณะกรรมการตรวจรับพัสดุร่วมประชุมกับผู้รับจ้าง/ผู้ขาย เพื่อจัดทำใบตรวจรับพัสดุ ตามสัญญาจ้าง/ซื้อขาย โดยเร็วหรือภายใน ๓ วัน
 ๒. ตรวจสอบเอกสารตามข้อผูกพัน/สัญญาที่ กปภ. จะต้องจ่ายเงินให้กับคู่สัญญา ให้เป็นไปตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเงิน งบประมาณเบิกจ่ายเงิน ซึ่งผู้รับจ้าง/ผู้ขาย ต้องนำส่งใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ให้กับ กปภ. เพื่อดำเนินการตรวจตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และด้านภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เป็นไปตามที่กรมสรรพากรกำหนด
 ๓. การตรวจรับงานภายในเดือนต้องนำส่งเอกสารเบิกจ่ายภายใน ๓ วันทำการ ให้เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการแนบเอกสารจัดทำบันทึกนำส่งเอกสารเบิกจ่ายส่งถึง กองบัญชี ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป แต่กรณีมีกำหนดจ่ายต้องดำเนินการส่งเอกสารถึง กองบัญชี ล่วงหน้าก่อนวันกำหนดการจ่ายอย่างน้อย ๒ วันทำการ
 ๔. การดำเนินการเอกสารประกอบการเบิกจ่าย กปภ. จะเรียงตามลำดับเอกสารที่เข้าก่อนออกก่อน (FIFO) ผ่านการลงรับเอกสารเบิกจ่ายในระบบงานสารบรรณ (INFOMA) โดยระยะเวลาดำเนินการจะขึ้นอยู่กับวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน ถูกต้อง ยกเว้นกรณีเอกสารเบิกจ่ายมีกำหนดการจ่ายชำระเงิน กปภ. จะดำเนินการโดยเร่งด่วนเพื่อจ่ายให้ทันภายในกำหนด
 ๕. ดำเนินการซักซ้อมเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน บันทึกนำส่ง (Check list) และกำหนดผู้รับผิดชอบ รวมทั้งซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับจ้างอย่างสม่ำเสมอตามที่สายงานกำหนด
- (กระบวนการชำระค่าสินค้า/บริการฯ มีรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ก.๕)

นโยบายฯ

ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง

ข้อ ๖ “บริหารจัดการทางการเงิน โดยเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ รวมถึงแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และสังคม”

แนวปฏิบัติที่ดี

● การเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

ปัจจุบันแผนงานโครงการลงทุนของ กปภ. ที่เสนอขอเงินอุดหนุนจากรัฐ แบ่งออกเป็น ๖ หมวดหลัก โดยมีสัดส่วนเงินลงทุน ดังนี้

๑. โครงการปรับปรุงขยายระบบประปา
๒. โครงการปรับปรุงกิจการประปา อปท.
๓. โครงการปรับปรุงพัฒนาแหล่งน้ำ
๔. โครงการปรับปรุงเส้นทางท่อ
๕. โครงการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ

๖. โครงการปรับปรุงระบบประปาและอาคาร

ทั้งนี้ จะพิจารณาเงินลงทุนจากแหล่งเงิน ๓ แหล่ง คือ เงินรายได้ เงินอุดหนุน และเงินกู้โดย กปภ. มีเกณฑ์การตัดสินใจในการคัดเลือกโครงการ กปภ. จะรับโครงการที่มีค่า $B/C > ๑$ นั่นคือ เมื่อมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทน มีมากกว่ามูลค่าปัจจุบันของเงินทุน และ ควรปฏิเสธโครงการเมื่อ $B/C < ๑$ หรือ มูลค่าปัจจุบันของต้นทุนสูงกว่ามูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทน เพราะผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่ง กปภ. จะใช้แหล่งเงินรายได้/เงินกู้ เมื่อโครงการดังกล่าวคุ้มค่ากับการลงทุน $B/C > ๑$

ซึ่งแหล่งเงิน ควรให้กระทรวงการคลังและสำนักงานประมาณจัดสรรเงินกู้และเงินงบประมาณให้แก่ กปภ. สำหรับดำเนินโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการขาดแคลนน้ำอุปโภคและบริโภคให้กับประชาชนในพื้นที่โครงการและบริเวณใกล้เคียง เพื่อลดผลกระทบต่อฐานะการเงินในภาพรวมขององค์กรจากความเสี่ยงในการก่อหนี้ และลดภาระด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดของภาครัฐ ทั้งนี้ ให้ กปภ. ปรับแผนการดำเนินงานและแผนการเบิกจ่ายให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และพิจารณาความเป็นไปได้ในการใช้จ่ายลงทุนจากเงินรายได้เป็นลำดับแรกก่อน และหากจำเป็นต้องกู้เงินเพื่อลงทุนควรพิจารณาฐานะการเงินในขณะนั้น

ทั้งนี้ โครงการปรับปรุงขยายระบบประปา และ โครงการปรับปรุงระบบประปาภายหลังการรับโอน จะต้องนำเสนอแผนงานผ่านสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เพื่อให้ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เนื่องจากเป็น “โครงการเพื่อการพัฒนา” ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีก่อน จึงจะดำเนินการได้

๗. การจัดทำแผนงานโครงการลงทุนของ กปภ. มีหลักเกณฑ์การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะนำมาจัดทำแผน แยกเป็นประเภทโครงการ ตามคู่มือการจัดทำแผนงานโครงการและการวิเคราะห์โครงการปรับปรุงระบบประปา สรุปได้ดังนี้

๑. โครงการก่อสร้างปรับปรุงขยาย

เมื่อกำลังผลิตปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการแล้ว หรือไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ตามแผนงานที่เสนอในปีก่อน กำลังผลิตมีแนวโน้มว่าจะไม่เพียงพอกับความต้องการใช้น้ำในอีก ๒-๓ ปีข้างหน้า หรือเพื่อเพิ่มกำลังผลิตเพื่อรองรับการพัฒนาในพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะ เช่น พื้นที่อุตสาหกรรม หรือ พื้นที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

๒. โครงการก่อสร้างปรับปรุงกิจการประปา อปท.

เกณฑ์การรับโอนกิจการประปา อปท. ต้องเป็นระบบประปาที่ได้รับโอนมาเป็นของ กปภ. แต่ยังไม่เคยได้รับงบประมาณปรับปรุงภายหลังรับโอนมาก่อน

๓. โครงการก่อสร้างปรับปรุงพัฒนาแหล่งน้ำ

มีจุดประสงค์ที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับระบบประปาที่มีปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องแหล่งน้ำดิบ แต่ความสามารถของระบบอื่น ๆ ในการผลิตยังเพียงพอ โดยถ้าหากแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้สำเร็จ ก็จะทำให้ความสามารถในการผลิตของระบบประปาได้ฟื้นสภาพกลับมาเหมือนเดิม โดยวิธีแก้ไขจะเน้นที่โครงการสามารถดำเนินการได้ง่าย และ รวดเร็วก่อน

๔. โครงการปรับปรุงเส้นทาง

มีจุดประสงค์จะทำการฟื้นฟูระบบจ่ายน้ำเดิมที่มีปัญหา จากท่อจ่ายน้ำเก่า แตกรั่วบ่อย ต้องซ่อมแซม บางครั้งใช้ระยะเวลายาวนาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการประชาชนลดลงจ่ายน้ำไม่สม่ำเสมอ ไม่เพียงพอ แรงดันต่ำ คุณภาพน้ำประปาต่ำลง การปรับปรุง เส้นทางจะฟื้นฟูระบบจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพตามเดิมตามที่ได้เคยออกแบบไว้ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชน ได้รับบริการน้ำประปาเพิ่มขึ้น

๕. โครงการวางท่อขยายเขตจ่ายน้ำ

เป็นโครงการที่สนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการกระจายความเจริญไปสู่ชนบท และ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำประปา จากการประสานภูมิภาค สาขาที่ยังมีกำลังผลิตเหลือเพียงพอ ไปยังหมู่บ้านที่ตั้งอยู่รอบ ๆ เขตจำหน่ายน้ำ

๖. โครงการปรับปรุงระบบประปาและอาคาร

ตามพระราชบัญญัติ กปภ. พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓๗ กำหนดให้ กปภ. จัดทำงบประมาณประจำปี โดยให้แยกเป็นงบลงทุนและงบทำการ สำหรับงบลงทุนให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบ ส่วนงบทำการให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

กระบวนการด้านงบประมาณ

แหล่งเงินลงทุนทุกแหล่งเงิน

๑. สายงานการเงินแจ้งเวียนปฏิทินการจัดทำงบประมาณประจำปีงบประมาณ โดยสอดคล้องกับ Time Line หน่วยงานภายนอก สคช. และ สงป.

๒. สายงานการเงินได้รับโครงการที่จะบรรลุค่าของงบประมาณประจำปีที่ผ่านมาพิจารณาคัดเลือกโครงการ พร้อมด้วยผลการวิเคราะห์โครงการว่าจะใช้จ่ายจากแหล่งเงินใด จากสายงานแผนยุทธศาสตร์

๓. การเสนอขอลงทุน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบลงทุนของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๕ ให้รัฐวิสาหกิจจัดทำงบลงทุนเต็มตามโครงการและงบลงทุนประจำปีตามแบบและวิธีการที่สำนักงานกำหนด โดยให้แสดงข้อมูลด้านแผนการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) และแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กร ประกอบด้วยโดยความเห็นชอบของกระทรวงเจ้าสังกัด แล้วเสนอคณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นก่อนดำเนินการต่อไป เว้นแต่กรณีรัฐวิสาหกิจประเภทที่มีกฎหมายบัญญัติให้เสนอขออนุมัติงบลงทุนต่อคณะรัฐมนตรีให้รัฐวิสาหกิจนั้นเสนอคณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี

๔. สายงานการเงินจะรวบรวมโครงการตามข้อ ๒ เพื่อพิจารณาประกอบกับกระแสเงินสด เพื่อใช้ในการบริหารและนำเสนองบประมาณประจำปี โดยนำเสนอคณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กรกลั่นกรอง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ กปภ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อนำเสนอ สคช. พิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเห็นชอบงบประมาณลงทุนและรับทราบงบประมาณทำการต่อไป

๕. แหล่งเงินลงทุน เฉพาะเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

๕.๑ กปภ.จัดทำรายละเอียดค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ตามแนวทางของสำนักงานงบประมาณ

๕.๒ สงป.พิจารณาและจัดทำรายงานรายละเอียดงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบการรายละเอียดงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ

๕.๓ คณะรัฐมนตรี พิจารณาให้ความเห็นชอบรายละเอียดงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ และมอบให้สำนักงานงบประมาณไปดำเนินการรับฟังความคิดเห็นการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ..

๕.๔ คณะรัฐมนตรี พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอ (คำขอ) ร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายฯ

๕.๕ ฝ่ายนิติบัญญัติ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ

๕.๖ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีนำร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายฯ ขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายเพื่อประกาศบังคับใช้เป็นกฎหมายต่อไป

** ทั้งนี้ จะสามารถก่อหนี้ผูกพันได้ต่อเมื่อ ครม.อนุมัติแล้ว และสำหรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ต่อเมื่อพระราชบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณมีผลบังคับใช้ และสำนักงานงบประมาณอนุมัติ จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี (เงินประจำงวด) แล้ว

เนื่องจาก กปภ. ต้องแบกรับภาระทางการเงินจากอัตราค่าน้ำที่ไม่สะท้อนต้นทุน ทำให้ กปภ. ไม่มีความสามารถที่จะลงทุน ประกอบกับกรอบวงเงินอุดหนุนมีจำกัด จึงไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบ ประปาเต็มระบบได้ จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการโครงการปรับปรุง ระบบประปาและอาคาร เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบประปาบางส่วน โดยเน้นในส่วน ของระบบผลิต-จ่ายน้ำเป็นหลัก ซึ่งในการลงทุน ปรับปรุงทั้งระบบต้องใช้งบประมาณมากและยังไม่สามารถจัดหาเงินลงทุนได้ ทำให้สามารถเพิ่มความสามารถ ในการให้บริการน้ำประปา นอกจากนี้จะช่วยชะลอการลงทุนปรับปรุงระบบประปาเดิมได้อีกระยะหนึ่ง

กระบวนการกู้เงิน

กปภ. พิจารณาแหล่งเงินทุนอื่นนอกเหนือจากเงินงบประมาณประจำปี เพื่อใช้ในการลงทุนขยายการ ให้บริการด้วยวิธีการกู้เงิน ซึ่งดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) สังกัด กระทรวงการคลัง ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาการกู้เงิน วิธีการกู้เงิน เงื่อนไขและรายละเอียดต่างๆ ของการกู้เงิน รวมถึงการค้ำประกัน และการบริหารความเสี่ยงในการกู้แต่ละครั้ง ตามความจำเป็นและเหมาะสม

การกู้เงินของ กปภ. จะดำเนินการตาม พ.ร.บ. และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) พระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๐

มาตรา ๔๘ กปภ.ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีก่อนจึงจะดำเนินการดังต่อไปนี้ได้

(๒) กู้ยืมเงินมีจำนวนเกินห้าสิบล้านบาทหรือให้กู้ยืมเงินมีจำนวนเกินห้าล้านบาท

(๓) ออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน

(๒) พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑

มาตรา ๔๙ การก่อหนี้และการบริหารหนี้สาธารณะและหนี้ของหน่วยงานของรัฐต้องเป็นไปตาม กฎหมายและอยู่ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้กู้ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของ ประเทศและของหน่วยงานของรัฐ โดยต้องกระทำด้วยความรอบคอบ และคำนึงถึงความคุ้มค่า ความสามารถในการชำระหนี้ การกระจายภาระ การชำระหนี้ เสถียรภาพและความยั่งยืนทางการเงินการคลังตลอดจนความ น่าเชื่อถือของประเทศและของหน่วยงานของรัฐผู้กู้

(๓) ระเบียบคณะกรรมการนโยบายและกำกับการบริหารหนี้สาธารณะว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหาร หนี้สาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๑๑ วรรค ๒ การจัดทำแผนการบริหารหนี้สาธารณะประจำปีงบประมาณ ให้สำนักงานพิจารณา การกู้เงินการค้ำประกัน การให้กู้ต่อ หรือดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับหนี้สาธารณะของรัฐวิสาหกิจ ตาม หลักเกณฑ์

(ค) การกู้เงินเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๑) คณะรัฐมนตรีหรือผู้มีอำนาจอนุมัติตามกฎหมายจัดตั้งได้อนุมัติให้ดำเนินโครงการ

ข้อ ๑๘ (๑) รายงานผลการกู้เงิน การเบิกจ่ายเงินกู้ และความก้าวหน้าของโครงการพัฒนาหรือ โครงการ รวมทั้งรายงานผลการบริหารหนี้เงินกู้ ตามแบบที่สำนักงานกำหนดภายในวันที่เจ็ดของเดือนถัดไป

(กระบวนการเข้าถึงและจัดหาเงินทุนฯ มีรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ๓.๖)

● **การจัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ**

กปภ. จัดทำบัญชีการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยได้รับการตรวจสอบและรับรองโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ทั้งนี้ กปภ. ได้จัดให้มีการรายงานทางการเงินตามแนวทางที่กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องระบุไว้อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย

- พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ หมวด ๔ การบัญชี การรายงาน และการตรวจสอบ มาตรา ๖๘ และมาตรา ๗๐

- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๔๘

- หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๘๐๕.๑/ว๙๕ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๔ เรื่อง การปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่

- หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค ๐๘๐๒.๒/ว๙๒๗ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง แนวทางการนำส่งข้อมูลเข้าระบบ GFMS-SOE สำหรับรัฐวิสาหกิจประจำปี ๒๕๖๓

- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๐ (๓) และกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. ฉบับปรับปรุงแก้ไขปี ๒๕๖๓ ข้อ ๕ (๕.๑.๕) ที่กำหนดให้รายงานผลกำไรขาดทุน สถานะการเงิน สภาพคล่อง ต่อคณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. เพื่อกำกับดูแลการจัดทำรายงานการเงิน ให้ได้รายงานการเงินที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

และเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน การเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และจัดทำประมาณการที่สมเหตุสมผล รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างเพียงพอ

(กระบวนการจัดทำบัญชีการเงินฯ มีรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ๓.๗)

● **การแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม**

กปภ. กำหนดแนวทางการจัดทำบัญชีเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม เพื่อประโยชน์ในการลงทุนและการขอรับการสนับสนุนจากรัฐบาล โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้บริการเงินอุดหนุนบริการสาธารณะของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๕๔ ดังมีรายละเอียดกระบวนการปรากฏตามภาคผนวก ๓.๘

นโยบายฯ

ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง

ข้อ ๒ “ต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาด”

แนวปฏิบัติที่ดี

กปภ. ตระหนักและให้ความสำคัญในการผลักดันนโยบายต่อต้านทุจริตและการรับหรือให้สินบนไปสู่การปฏิบัติ โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และเพื่อให้บุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมในการต่อต้านการรับหรือให้สินบนในทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยมีแนวปฏิบัติปรากฏตามนโยบายต่อต้านการรับหรือให้สินบน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ภาคผนวก ๓.๙)

นโยบายฯ

ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง

ข้อ ๕ “มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย”

แนวปฏิบัติที่ดี

กปภ. เชื่อมโยงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทาง ๑๑ ช่องทาง และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กปภ. (ศปท. กปภ.เพื่อรองรับข้อร้องเรียนกรณีคู่แข่งและเจ้าหน้าที่ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ดังมีรายละเอียดปรากฏตามผังกระบวนการใน ภาคผนวก ๓.๑๐