



## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ.

### ส่วนที่ ๑ วัตถุประสงค์

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ดำเนินกิจการภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนตามสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานสากล (AA๑๐๐๐) มาตรฐาน ISO ๒๖๐๐๐ และมาตรฐานอื่น ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

การนี้ กปภ. จึงมุ่งมั่นขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG ๖: Clean Water and Sanitation) ว่าด้วยเรื่องน้ำสะอาดและสุขาภิบาลสำหรับทุกคน โดยใช้หลักการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญสองมิติ (Double Materiality) เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการระบุถึงประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณค่าขององค์กรและผลกระทบต่อสังคม ทั่วโลกจน เสริมสร้างความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Resilience) และเพื่อให้การดำเนินงานในระดับพื้นที่มีประสิทธิภาพ กปภ. จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๔ กลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์บริบท ความต้องการ และความคาดหวังที่จำเพาะเจาะจงตามลักษณะเชิงพื้นที่ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวิถีของชุมชนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรม

### ส่วนที่ ๒ คำนิยาม

“กปภ.” หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค

“การพัฒนาความยั่งยืน” หมายถึง การพัฒนาองค์กรตามแนวทางของ SDGs ที่ให้ความสำคัญกับการเติบโตเชิงเศรษฐกิจควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงการเติบโตอย่างสมดุลบนพื้นฐานของทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญา วัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างเอื้ออาทรที่ผนวกรวมกับกระบวนการทำงาน ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

“SDG ๖” หมายถึง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ มุ่งเน้นการจัดสรรน้ำและสุขาภิบาลที่ยั่งยืนสำหรับทุกคน

“การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญสองมิติ (Double Materiality)” หมายถึง กระบวนการพิจารณาประเด็นความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งมิติด้านผลกระทบต่อสังคม ทั่วโลก (Impact Materiality) และมิติด้านปัจจัยภายนอกด้านความยั่งยืนที่กระทบต่อโอกาสและความมั่นคงทางการเงินขององค์กร (Financial Materiality) ตามเกณฑ์ที่เป็นสากล

“ความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Resilience)” หมายถึง ความสามารถในการเตรียมความพร้อม รับมือ และปรับตัวเพื่อฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

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

“หน่วยงานกำกับดูแล”...

**“หน่วยงานกำกับดูแล”** หมายถึง

**ภายนอก :** หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ กระทรวงเจ้าสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแล (อนุมัติ/อนุญาต) ให้องค์กร สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย สนับสนุนภารกิจของรัฐบาล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

**ภายใน :** คณะกรรมการการ กปภ. และคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายทิศทางการดำเนินงาน อนุมัติ/เห็นชอบ และกำกับดูแลการดำเนินงานตามภารกิจของ กปภ. ให้บรรลุเป้าหมาย

**“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ”** หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงาน องค์กรสามารถหาหรือ/ร่วมมือกันดำเนินการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ไม่ขัดขวางการดำเนินงานหรือผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ

**“ลูกค้า”** หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่เป็นผู้ใช้บริการน้ำประปา ซึ่งได้รับการจัดประเภทเป็นผู้ใช้ตามหลักเกณฑ์ของ กปภ. ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับ และเงื่อนไขที่ กปภ. กำหนดไว้ โดย กปภ. สามารถดำเนินการจัดเก็บค่าบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินงานและการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ลูกค้า

**“คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ”** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิต และจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้กับ กปภ. รวมถึง การเป็นตัวแทนรับดำเนินการงานขององค์กร โดยมุ่งหวังการดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง และ กฎระเบียบข้อบังคับ

**“คู่ความร่วมมือ”** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบัน การศึกษาที่มีความร่วมมือด้านต่าง ๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. การให้ ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่าง ๆ แก่ กปภ. โดยมีข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน

**“บุคลากร”** หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างในสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ของ กปภ.ทุกระดับ ที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และยังพึงพ้ององค์กร ในด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงาน สิทธิและสวัสดิการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต สหภาพแรงงาน เป็นตัวแทน ของพนักงานในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน รวมถึงคณะกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ ที่แต่งตั้งโดย ผู้บริหารของ กปภ.

**“ชุมชน”** หมายถึง กลุ่มคนหรือองค์กรที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันผ่านการใช้ทรัพยากรน้ำหรือสิ่งแวดล้อมร่วมกัน โดยส่งผลกระทบหรือได้รับ ผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ กปภ.

**“สังคม”** หมายถึง กลุ่มประชากรในวงกว้างกว่าชุมชน ทั้งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการและนอกพื้นที่ ให้บริการของ กปภ. โดยได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. ในระดับที่กว้างกว่าขอบเขตชุมชน โดยตรง

**“สื่อมวลชน”** หมายถึง องค์กร สถาบัน หรือบุคคลที่ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น และสาระบันเทิงไปสู่ประชาชนในวงกว้างผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งแบบดั้งเดิมและ ดิจิทัล ตลอดจนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด พฤติกรรม หรือการตัดสินใจของกลุ่มผู้ติดตามผ่านช่องทางสื่อ สังคมออนไลน์ที่มีผู้ติดตามจำนวนมาก

**“คู่แข่ง”** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน มีพื้นที่บริการเดียวกัน หรือผลิตภัณฑ์ใกล้เคียง ที่อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ.

## ส่วนที่ ๓ นโยบายและแนวปฏิบัติ

### ๑. หน่วยงานกำกับดูแล

#### นโยบาย

กปภ. ดำเนินภารกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ตามนโยบายรัฐบาล โดยคำนึงถึงประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ พร้อมเปิดเผยข้อมูลรายงานสถานภาพทางการเงิน และมีใช้การเงินต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่การพัฒนา กปภ. อย่างยั่งยืน

#### แนวปฏิบัติที่ดี

๑) ปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาล กระทรวงเจ้าสังกัด อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

๒) ดำเนินภารกิจบนพื้นฐานการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับเพื่อพัฒนาการดำเนินงานลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่การพัฒนา กปภ. อย่างยั่งยืน

๓) ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ ประพฤติตนตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณเพื่อประโยชน์ของ กปภ. อย่างเต็มที่ รวมทั้งใส่ใจคุณภาพของงาน ลดความเสี่ยงและความคิดสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยความซื่อสัตย์สุจริตละเว้นการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ กปภ.

๔) เปิดเผยข้อมูลรายงานสถานภาพทางการเงิน และมีใช้การเงิน รวมถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรแก่หน่วยงานกำกับดูแลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใส น่าเชื่อถือ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ

#### นโยบาย

กปภ. ให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมและบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ พร้อมให้สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันของทุกฝ่าย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์องค์กร “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา”

#### แนวปฏิบัติที่ดี

๑) ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมายของหน่วยงาน

๒) บูรณาการและให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานเพื่อบรรลุภารกิจที่มีต่อกัน

๓) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันของทุกฝ่าย

๔) รายงานและเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานของภารกิจที่มีต่อกันสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง

๓. ลูกค้า...

### ๓. ลูกค้า

#### นโยบาย

กปภ.มีพันธกิจผลิตน้ำประปาคุณภาพได้มาตรฐานสะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และมุ่งสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และส่งเสริมการเข้าถึงในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม ภายใต้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาใช้ อาทิ ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า ระบบการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจในการใช้บริการของ กปภ. รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อันจะนำไปสู่ความผูกพันภักดีต่อ กปภ. โดยมีความรู้สึกเชิงบวก และบอกต่อในเชิงบวก ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และจงใจประชาชนให้มาเป็นลูกค้าของ กปภ. ต่อไป

#### แนวปฏิบัติที่ดี

- ๑) ผลิตน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน WHO และการจ่ายน้ำที่ต่อเนื่อง พร้อมให้บริการอย่างมีคุณภาพในราคาเป็นธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- ๒) ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบมีน้ำประปาใช้ทั่วถึง
- ๓) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๔) พัฒนาระบบการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน
- ๕) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ
- ๖) รักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย และ พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ กปภ.ได้นำมาปรับใช้และถ่ายทอดออกมาผ่านนโยบาย อาทิ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กปภ. (PDPA) นโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล ของ กปภ. (PWA Digital Governance) เป็นต้น เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม
- ๗) ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมการณรงค์ประหยัดน้ำและการดูแลแหล่งน้ำอย่างยั่งยืน โดย กปภ. ไม่ได้มองลูกค้าเป็นเพียงผู้ซื้อแต่พยายามสร้าง “Partnership” ในการรักษาทรัพยากรแหล่งน้ำ
- ๘) ให้บริการน้ำประปาซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชน โดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยนำแนวคิด ESG (Environment, Social, Governance) มาเป็นหลักในการดำเนินงาน

### ๔. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

#### นโยบาย

กปภ. มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงคุณภาพ ความคุ้มค่า การแข่งขันอย่างเป็นธรรมและการมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ให้ได้มาซึ่งพัสดุที่มีคุณภาพตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ความคุ้มค่าด้านราคาที่เหมาะสมอีกทั้งยังคำนึงถึงปฏิบัติต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบอย่างเท่าเทียมเพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

แนวปฏิบัติที่ดี...

### แนวปฏิบัติที่ดี

- ๑) การจัดซื้อจัดจ้างต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์และความคุ้มค่าในการใช้งาน โดยต้องทำให้มั่นใจว่า ได้รับพัสดุที่มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ในราคาและระยะเวลาที่เหมาะสม พร้อมมีแผนการบริหารพัสดุที่ชัดเจน และสร้างผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
- ๒) ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้างโดยหลีกเลี่ยงการจัดซื้ออย่างเร่งด่วนโดยไม่มีเหตุอันควรและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ๓) ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุตามที่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดให้มีการจัดทำราคากลางและขอบเขตงาน (TOR) หรือรายละเอียด คุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะซื้อหรือจ้าง อย่างชัดเจน
- ๔) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในงานนั้น ๆ ไม่ว่าในทางใดทั้งสิ้น
- ๕) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกัน ในการคัดเลือกและปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้ส่งมอบทุกราย รวมทั้งไม่เปิดเผยความลับหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจสร้างความเสียหายต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบของ กปภ.
- ๖) เปิดเผยข้อมูลอันเป็นใจความสำคัญในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้คู่ค้า/ผู้ส่งมอบได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียม และจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- ๗) มีกฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ ในการกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบอย่างเคร่งครัด โดยหากพบประเด็นที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ จะต้องแจ้งให้คู่ค้า/ผู้ส่งมอบทราบ เพื่อพิจารณาแสวงหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
- ๘) ร่วมส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชนที่เป็นคู่สัญญากับ กปภ. มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล และร่วมรับผิดชอบต่อผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐ

## ๕. คู่ความร่วมมือ

### นโยบาย

กปภ. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ความร่วมมือ พิจารณาร่วมกันในการจัดสรรผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาปรับปรุงกิจการประปาหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนร่วมกันพิจารณากำหนดแผนธุรกิจ และดำเนินโครงการตามความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าร่วม และสร้างการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย หน่วยงานในพื้นที่ และชุมชนโดยรอบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน

### แนวปฏิบัติที่ดี

- ๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ความร่วมมือ อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ความร่วมมือให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- ๒) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกัน ไม่เอาเปรียบคู่ความร่วมมือไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ๆ ในการปฏิบัติต่อคู่ความร่วมมือทุกราย

๓) ให้ความร่วมมือ...

๓) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาปรับปรุงกิจการประปาหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนร่วมกันพิจารณากำหนด แผนธุรกิจร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน

๔) พิจารณาร่วมกับคู่ความร่วมมือในการจัดสรรผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินงานร่วมกัน อย่างเป็นธรรม ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งสอดคล้อง กับนโยบายภาครัฐ เพื่อความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ

๕) ติดตาม และผลักดันตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับคู่ความร่วมมือและเป็นไปตามแนวทาง การพัฒนา อย่างยั่งยืน

๖) ร่วมบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเชิงรุก เพื่อเตรียมความพร้อมต่อวิกฤตการณ์น้ำจากการ เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

๗) เน้นการสร้างคุณค่าร่วม และสร้างการมีส่วนร่วมระหว่าง กปภ. ภาคีเครือข่ายหน่วยงานในพื้นที่ และชุมชนโดยรอบ ในกระบวนการทำงาน เสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

## ๖. บุคลากร

### นโยบาย

กปภ. ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมภายนอก มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน สร้างผลิตภาพของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความผูกพัน และความพึงพอใจ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้พร้อมต่อการขับเคลื่อนองค์กร

### แนวปฏิบัติที่ดี

๑) ปฏิบัติต่อบุคลากรบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ตามหลักสิทธิมนุษยชน

๒) ให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรอย่างเป็นธรรมตามกฎหมาย หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กับแรงงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล

๓) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ทักษะ ทักษะ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และ รองรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ รวมทั้งขยายธุรกิจใหม่ โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากร เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม

๔) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจของ กปภ. ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๕) ส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม และวัฒนธรรมของ กปภ.

๖) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยี ดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพใจ กาย และความปลอดภัย รวมทั้ง เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

## ๗. ชุมชนและสังคม

### นโยบาย

กปภ. ดำเนินพันธกิจที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานในทุกกระบวนการทำงานตามภารกิจของ กปภ. อย่างเป็นรูปธรรม โดยขับเคลื่อนภายใต้แผนวิสาหกิจของ กปภ. และมุ่งเน้นการนำความเชี่ยวชาญขององค์กร คือ การดำเนินธุรกิจและการให้บริการด้านน้ำประปาที่มีคุณภาพมาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน สังคม ภายใต้มาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO ๒๖๐๐๐ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนไปพร้อมกับชุมชนและสังคม

### แนวปฏิบัติที่ดี

๑) ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม พร้อมประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพื้นที่และวิถีชีวิตของชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ ผ่านกลไกการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมตัดสินใจ เพื่อให้การดำเนินงาน ตลอดจนการร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการความคาดหวังของชุมชน และการดำเนินภารกิจของ กปภ. ตลอดจนส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนและดำเนินโครงการต่าง ๆ

๒) ยึดมั่นแนวปฏิบัติต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้มาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO ๒๖๐๐๐ ประกอบด้วย ธรรมภิบาล สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภคร และ การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

๓) สื่อสารกับชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทเฉพาะของแต่ละชุมชน และมีการรายงานข้อมูลการดำเนินงานของ กปภ. รวมถึงเปิดเผยข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนอย่างโปร่งใสและตรงไปตรงมา เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจจากชุมชน

๔) สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคสังคม ตลอดจนสนับสนุนการสร้างเครือข่ายระหว่างชุมชนต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะ และประสบการณ์ไปยังสมาชิกชุมชน อันนำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน

๕) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเป้าหมาย SDGs เพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน

## ๘. สื่อมวลชน

### นโยบาย

กปภ. มุ่งมั่นเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียม ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และทันการณ์ โดยจัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อตอบสนองความต้องการของสื่อมวลชนอย่างทันทั่วทั้งนี้ นอกจากนี้ กปภ. มีแผนการสื่อสารที่ชัดเจนในกรณีฉุกเฉินหรือสภาวะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและภาพลักษณ์องค์กร โดยมีผู้รับผิดชอบการสื่อสารกับสื่อมวลชนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ กปภ. มุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนผ่านการสื่อสารที่เปิดกว้างและสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมืออย่างยั่งยืน

### แนวปฏิบัติที่ดี

๑) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น และทันต่อเหตุการณ์ หากมีข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูล ต้องแจ้งให้ทราบอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้ การดำเนินการต้องสอดคล้อง ไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านสื่อมวลชน

๒) จัดให้มี...

๒) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนสำหรับสื่อมวลชน และพร้อมตอบสนองต่อคำถามหรือคำขอสัมภาษณ์อย่างทันท่วงที

๓) กรณีมีข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ต้องการเผยแพร่ ให้จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาครบถ้วน เข้าใจง่ายเพื่อการสื่อสารที่เข้าถึงสาธารณชน หรืออาจจัดให้มีการแถลงข่าวเป็นทางการ ตลอดจนเปิดโอกาสให้สื่อมวลชนได้เข้าเยี่ยมชมหรือสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความเหมาะสม

๔) มีแผนการสื่อสารที่ชัดเจนในกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนหรือสภาวะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน รวมถึงภาพลักษณ์ของ กปภ. โดยจัดให้มีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการสื่อสาร แถลงการณ์ หรือประชาสัมพันธ์กับสื่อมวลชนเพื่อรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

๕) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชน โดยจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างและติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการประเมินและปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมืออย่างยั่งยืน

#### ๙. คู่แข่ง

##### นโยบาย

กปภ. มีการสื่อสารและสร้างการรับรู้การดำเนินธุรกิจที่ดีต่อคู่แข่ง โดยส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ไม่แสวงหาข้อมูลของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม ไม่ละเมิดและปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด พร้อมมุ่งส่งเสริมความร่วมมือและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพทั่วถึง และยั่งยืน

##### แนวปฏิบัติที่ดี

๑) ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพและไม่ขอให้ภาครัฐ ออกกฎระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อเอื้อประโยชน์หรือสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับ กปภ.

๒) ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและยึดถือกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี ในประเด็นที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ต่อต้านการเลือกปฏิบัติทางการค้าและไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต

๓) ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากซึ่งข้อมูลความจริงและไม่แสวงหาข้อมูลของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม

๔) ไม่ละเมิดและปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด

๕) เสริมสร้างมาตรฐานวิชาชีพร่วมกัน และสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานกิจการประปาในภาพรวม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลอย่างเท่าเทียม

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายจุมพฏ วรรณฉัตรสิริ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค