

คู่มือปฏิบัติงาน การพัฒนาความยั่งยืน พ.ศ. 2565 ของการประสานภูมิภาค



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บริบทของการประปาส่วนภูมิภาค	1
1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	1
1.2 โครงสร้างการบริหารงาน	4
1.3 สมรรถนะหลักขององค์กร	5
1.4 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	5
บทที่ 2 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ กปภ.	6
2.1 ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์	6
2.2 ยุทธศาสตร์ (Strategy)	6
2.3 Strategy map	7
บทที่ 3 ระบบบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของ กปภ.	8
3.1 ค่านิยม	8
3.2 นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค	8
3.3 โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน	10
3.4 ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน	13
บทที่ 4 การขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของ กปภ.	15
4.1 กรอบแนวคิดการพัฒนายั่งยืน	15
4.2 นโยบายภาครัฐ	16
4.3 นโยบายของผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค	18
4.4 ข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร	20
4.5 กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของ กปภ.	25
● แนวทางการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับ ความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.	28
4.6 การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน	32
บทที่ 5 นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและ การพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.	34

บทที่ 1

บริบทของการประปาส่วนภูมิภาค

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

ตลอดระยะเวลา 43 ปีที่ผ่านมา กปภ. มุ่งมั่นให้บริการน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานน้ำดื่มองค์การอนามัยโลก แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการกำกับดูแลที่ดี ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านการผลิต

กปภ. ใช้แหล่งน้ำ 3 ประเภทเพื่อนำมาผลิตน้ำประปา ได้แก่ 1) น้ำผิวดิน ซึ่งมีสัดส่วนสูงที่สุด 2) น้ำประปาที่ผลิตจากน้ำทะเลด้วยระบบ RO (Reverse Osmosis) สำหรับพื้นที่ให้บริการที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และ 3) ระบบสำรองจากน้ำบาดาล เพื่อความมั่นใจว่าสามารถผลิตน้ำประปาให้บริการประชาชนได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

ด้านการจำหน่ายและให้บริการ

กปภ. วางระบบท่อประปาเพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยไปยังบ้านผู้ใช้น้ำโดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างประเภตผู้ใช้น้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ซึ่งเป็นราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ

1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม



วิสัยทัศน์ (Vision)

องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน

ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา

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

พันธกิจ

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ค่านิยม

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สูความยั่งยืน

พฤติกรรมของพนักงานและผู้บริหารตามค่านิยมองค์กรของ กปภ.

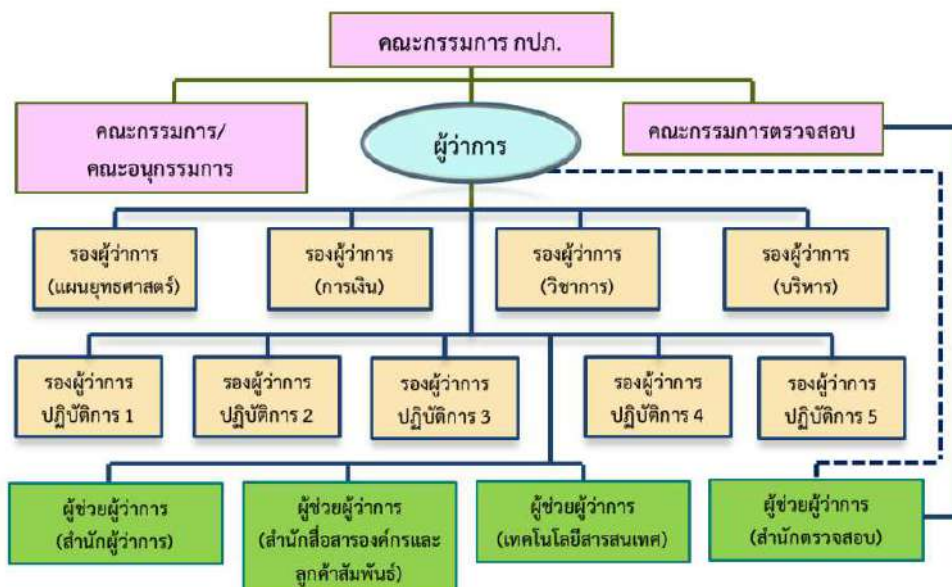
พฤติกรรมของพนักงานและผู้บริหาร	รายละเอียดของพฤติกรรมตามค่านิยม
มุ่ง – มุ่งเน้นคุณธรรม	
1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางในการดำเนินงานทุกกระบวนการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส	1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง ชอบธรรม และดำเนินงานอย่างโปร่งใส สามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลขององค์กรได้ 2. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการยึดถือคุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร	1. ปฏิบัติงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร 2. กำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณและทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า
มัน – มั่นใจคุณภาพ	
4. บริหารจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน	1. ให้ความสำคัญกับการจัดลำดับงาน ติดตาม และประเมินผลตามหลักการประเมินความเสี่ยงและมาตรการควบคุมภายในที่มีผลต่อการทำงาน 2. ตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานประจำวัน
5. ควบคุมคุณภาพการทำงานและสร้างมูลค่าเพิ่ม	1. บริหารจัดการ สอบทาน ทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีระบบติดตามและประเมินผลที่ดี
6. ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ	1. พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานและการให้บริการลูกค้า 2. ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานเกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานอย่างต่อเนื่อง
7. พัฒนาการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม	1. เรียนรู้ พัฒนาตนเอง และนำความรู้ใหม่ๆ มา ปรับปรุงงานและสร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดนวัตกรรมอย่างยั่งยืน 2. พัฒนาทักษะความรู้ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเทคนิคการทำงานใหม่ รวมถึงมีระบบการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงาน โดยนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้และสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล 3. การประกาศ ยกย่อง ชมเชย พนักงานที่มีการเผยแพร่หรือถ่ายทอดองค์ความรู้และผลงานนวัตกรรมดีเด่น
8. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลสำเร็จของงาน	1. สื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรถึงผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงานได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง รวมถึงสามารถใช้รูปแบบและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

พฤติกรรมของพนักงานและผู้บริหาร	รายละเอียดของพฤติกรรมตามค่านิยม
	2. สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานถึงผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็วทันเวลา 3. สามารถสร้างหรือปรับเนื้อหา (Content) ในการสื่อสารถึงผู้บริหาร/พนักงาน/ทีมงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน สั้นกระชับและเข้าใจง่าย
9. ทำงานเป็นทีม	1. สร้างบรรยากาศให้มีการสื่อสารสองทิศทางตรงไปตรงมาภายในองค์กร รับฟังข้อคิดเห็นที่แตกต่างและนำความคิดเห็นของทีมงานมาประกอบการตัดสินใจหรือมาประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. มีการสร้างทีมงานแบบข้ามสายงานเพื่อแบ่งปันทักษะความรู้และการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในภาพรวมและเกิดผลลัพธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันของบุคลากรต่างสายงาน
เพื่อปวงชน - เพื่อสุขของปวงชน	
10. รับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สร้างจิตสำนึกในการตั้งใจรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเห็นอกเห็นใจ สรุประเด็น วิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุปัญหาถึงเสนอแนวทางแก้ไขและดำเนินการตามมาตรฐานของ กปภ. 2. ประสานงานบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง 3. จัดให้มีช่องทางรับฟังลูกค้าที่เหมาะสมและครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีระบบติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ กำกับดูแลและติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามมาตรฐานการรับฟังลูกค้าตามที่ กปภ. กำหนด
11. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกจุดการให้บริการ	1. ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความรวดเร็ว ปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการเพื่อยกระดับการให้บริการ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. 2. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้าทุกจุดการให้บริการ รวมถึงส่งเสริมให้มีการพัฒนาต่อยอดและขยายผลนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าแต่ละกลุ่ม 3. ดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
12. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	1. เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมของพนักงานและผู้บริหาร	รายละเอียดของพฤติกรรมตามค่านิยม
	2. สร้างความร่วมมือกับชุมชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงดำเนินการตามแนวทางประชาธิปไตย 3. สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่สมาชิกในทีมหรือเพื่อนร่วมงาน
สู่ความยั่งยืน - คู่องค์กรที่ยั่งยืน	
13. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน	- เปิดเผยข้อมูลขององค์กรที่ถูกต้อง โปร่งใส นำเชื่อถือและมีมาตรฐานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ รวมถึงบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้เข้ากับการกำกับดูแลองค์กร
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน	- สร้างพันธมิตรและเครือข่ายการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินกิจการขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
15. สร้างจิตสำนึกการกำกับดูแลกิจการที่ดี	1. สื่อสารการดำเนินงานและความคาดหวังขององค์กร โดยบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเรื่องต่างๆ ขององค์กรเข้ากับระบบการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างเหมาะสม 1. สื่อสารการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร โดยบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม

1.2 โครงสร้างการบริหารงาน

กปภ. กำหนดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงานเพื่อการบริหารจัดการองค์กร ดังนี้



1.3 สมรรถนะหลักขององค์กร (Corporate Core Competency)

ในปี 2565 กปภ. ได้ปรับปรุงสมรรถนะความสามารถหลัก (CC) และสมรรถนะความสามารถเพื่อการบริหาร (MC) เพื่อใช้ในการประเมินผลสมรรถนะความสามารถของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

สมรรถนะความสามารถหลัก (CC)	สมรรถนะความสามารถเพื่อการบริหาร (MC)
CC01 มุ่งเน้นคุณธรรม	MC01 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
CC02 มั่นใจคุณภาพ	MC02 การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ
CC03 เพื่อสุขของปวงชน	MC03 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
CC04 ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัล	MC04 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
CC05 ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	MC05 วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์
CC06 คู่องค์กรที่ยั่งยืน	

1.4 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ กปภ. โดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีผลประโยชน์ใดๆ กับการดำเนินงาน หรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลใดที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของ กปภ.



บทที่ 2

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ กปภ.

2.1 ทิศทางองค์กรและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์

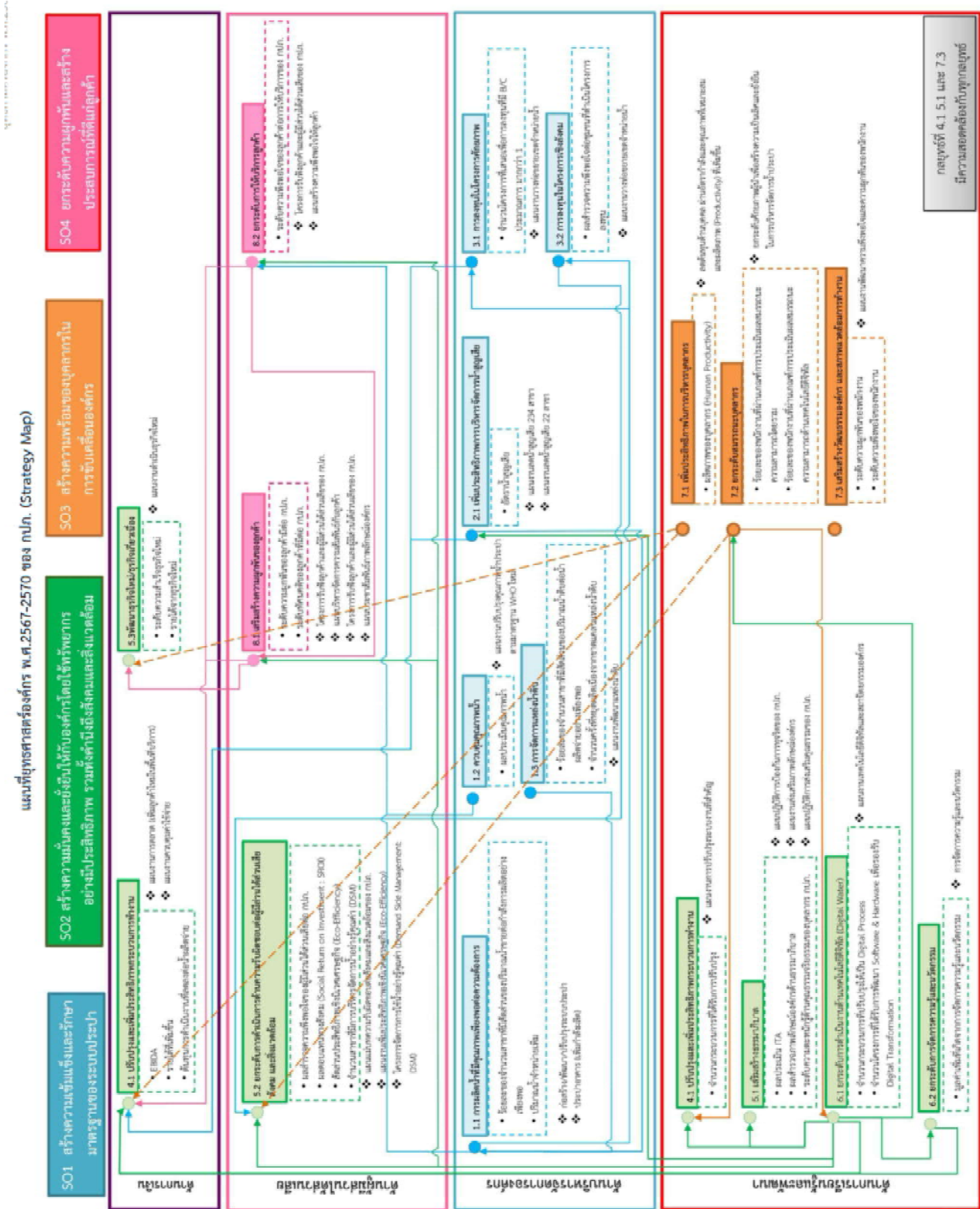


2.2 ยุทธศาสตร์ (Strategy)

ยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2567-2570 ของ กปภ.

SO	SO1 สร้างความเข้มแข็งและรักษามาตรฐานของระบบประปา	SO2 สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กรโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	SO3 สร้างความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กร	SO4 ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า
KEY GOALS	พัฒนามาตรฐานของระบบประปาโดยการลงทุนอย่างคุ้มค่า	พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร	ยกระดับความผูกพันและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในการให้บริการ
STRATEGIES	S1 พัฒนาระบบการผลิตให้เพียงพอและได้มาตรฐาน 1.1 การผลิตน้ำที่มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ 1.2 ควบคุมคุณภาพน้ำ 1.3 การจัดการแหล่งน้ำดิบ S2 บริหารจัดการน้ำสูญเสีย 2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย S3 สร้างความคุ้มค่าในการลงทุน 3.1 การลงทุนในโครงการศึกษา 3.2 การลงทุนในโครงการเชิงสังคม	S4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กร 4.1 ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน S5 สร้างความยั่งยืน 5.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและจริยธรรม 5.2 ยกระดับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม 5.3 พัฒนารูปแบบใหม่/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง S6 สร้างคุณค่าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม 6.1 ยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Water) 6.2 ยกระดับการจัดการความรู้และนวัตกรรม	S7 บริหารและพัฒนาบุคลากร 7.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบุคลากร 7.2 ยกระดับสมรรถนะบุคลากร 7.3 เสริมสร้างวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมการทำงาน	S8 สร้างความผูกพันของลูกค้า 8.1 เสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า 8.2 ยกระดับการให้บริการลูกค้า

2.3 Strategy Map



บทที่ 3

ระบบบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของ กปภ.

3.1 คำนิยาม

“กปภ.” หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการ/อนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งโดยคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

“ผู้บริหาร” หมายถึง (1) ผู้ว่าการ (2) ผู้บริหารระดับสูง ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป (3) ผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า (1) และ (2)

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึงปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการของ กปภ. โดย กปภ. แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแล 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3) ลูกค้า 4) คู่ค้า ผู้ส่งมอบ 5) คู่ความร่วมมือ 6) พนักงาน 7) ชุมชนและสังคม 8) คู่แข่ง และ 9) สื่อมวลชน

“การกำกับดูแลกิจการที่ดี” หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน

“การพัฒนาความยั่งยืน” หมายถึง การพัฒนาองค์กรโดยให้ความสำคัญกับการเติบโตเชิงเศรษฐกิจ ควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผนวกรวมกับกระบวนการทำงาน ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค

ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

1) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่นเชื่อมโยง เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนได้ดียิ่งขึ้น

2) ดำเนินกิจการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลที่ดีโดยรับผิดชอบต่อบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีระบบการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. และให้คณะกรรมการ ผู้บริหารพนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตามค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” ขององค์กร โดยสอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. และประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณของ กปภ.

ด้านเศรษฐกิจ (Economic)

๑) สนองนโยบายรัฐบาลตามแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านระบบน้ำประปา ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีน้ำประปาใช้ทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม สามารถรองรับพัฒนาการทางเศรษฐกิจ การลงทุนและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ยกระดับกระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำเพื่อให้การจ่ายน้ำประปา (Tap Water) มีคุณภาพสูง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานองค์การอนามัยโลก และบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ การผลิต-จ่ายน้ำให้สามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างสม่ำเสมอในทุกฤดูกาล โดยมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ให้สามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยต่อเนื่องและทั่วถึง

๓) บริหารและควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ด้วยแผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานพร้อมแนวทางจัดทำมาตรการแผนปฏิบัติการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ด้านสังคม (Social)

1) จัดให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบูรณาการเข้ากับกระบวนการกำกับดูแล การกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และการบริหารจัดการทุกระดับ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2) จัดให้มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม สอดคล้องกับมาตรฐาน แนวปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎบัตรสากลที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

3) สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี โดยกำหนดให้มีระเบียบ วิธีปฏิบัติ และมาตรฐานที่ปลอดภัยสอดคล้องตามความเสี่ยงในการทำงาน รวมถึงการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร

4) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นผ่านแผนกลยุทธ์พัฒนาการเรียนรู้เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ และใช้แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือในการยกระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

5) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลักความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งตอบสนองหรือแก้ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนอย่างระมัดระวัง

6) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค และการรับบริการต่างๆ ของ กปภ. ด้วยนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำ และกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้เฉพาะเจาะจงและรวดเร็ว ตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า (Service Level Agreement: SLA)

7) เสริมสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ กปภ. กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อสานสัมพันธ์ สร้างพันธมิตร ความเข้าใจและความร่วมมือที่เข้มแข็ง สนับสนุนให้กิจกรรม กปภ. ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของชุมชนได้อย่างแท้จริง ลดข้อขัดแย้งระหว่าง กปภ. กับชุมชนและสังคม ด้วยกลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียน พร้อมแนวทางดำเนินการแก้ไขที่มีประสิทธิผล และสร้างสรรค์คุณค่าให้เกิดผลประโยชน์โดยรวมต่อสาธารณชน

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)

- 1) ตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรแบบองค์รวม ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ ควบคู่กับการพัฒนาเชิงสังคมและการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ตามแนวทางการขับเคลื่อนโมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BCG Economy Model) โดยดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้างระบบน้ำประปา การควบคุมของเสีย พร้อมติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสถานภาพของสิ่งมีชีวิตในเชิงรูปธรรม
- 2) บริหารจัดการและวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบและสมดุล ตลอดจนพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำที่มีประสิทธิภาพ
- 2) สร้างความตระหนักถึงคุณค่าของน้ำประปาหนึ่ง “น้ำคือชีวิต” (Water is life) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประปาของ กปภ. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเติบโตก้าวหน้าเคียงคู่กับประเทศสืบไป

3.3 โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน



กปภ. กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านการพัฒนาความยั่งยืน โดยระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ สายงานหลักและสายงานสนับสนุน ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร

มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา/ทบทวนกรอบ ทิศทาง ยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคล การเงินการลงทุน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดและทบทวนนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของ กปภ. และให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และแนวทางปฏิบัติสากล รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ชุมชน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับกิจกรรมและแผนงาน/โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ของ กปภ. ด้วย

3. สายงานที่รับผิดชอบ

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กร กปภ. ได้กำหนดสายงานรับผิดชอบกระบวนการพัฒนาความยั่งยืนโดยคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้

ลำดับ	มิติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
1	ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติที่ดี และการส่งเสริมบทบาทการนำองค์กร - การกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ แผนงานโครงการ - การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน - การกำกับติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน - การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับฯ - การเปิดเผยข้อมูล และการบริหารจัดการสารสนเทศ	● รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)	● รองผู้ว่าการ (บริหาร) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์)
2	ด้านเศรษฐกิจ - การวางแผน ออกแบบ ก่อสร้างระบบประปา - การจัดหาและบริหารแหล่งน้ำดิบ	● รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ● รองผู้ว่าการ (การเงิน) ● รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ● รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5)	● รองผู้ว่าการ (บริหาร)

ลำดับ	มิติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
	- การผลิต จ่ายน้ำ การติดตั้งวางท่อและการควบคุมคุณภาพน้ำประปา - การจัดเก็บรายได้ - บัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน - การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา		
3	ด้านสังคม - การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล - การจัดการองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย - การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การให้บริการ ลูกค้าสัมพันธ์และการตลาด - การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร	● รองผู้ว่าการ (บริหาร) ● รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์)	● รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) ● ทุกสายงาน
4	ด้านสิ่งแวดล้อม - CSR in Process - CSR After Process	● รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ● รองผู้ว่าการ (บริหาร) ● รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 - 5) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์)	● ทุกสายงาน
5	การรายงานความยั่งยืน	● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์)	● รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) ● รองผู้ว่าการ (การเงิน) ● รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ● รองผู้ว่าการ (บริหาร) ● ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

ทั้งนี้ กปภ. ยังกำหนดให้มีสายงานที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนนโยบายด้านการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ โดยกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ส่งเสริมและปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการด้านความยั่งยืนขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดและรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการ เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

1) **สายงานรองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)** มีหน้าที่กำหนดและทบทวนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์องค์กร และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับบริบทองค์กรตลอดจนสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยนำปัจจัยความยั่งยืนมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนฯ

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

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

3.3 ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน

1) ทบทวนประสิทธิผลและความเหมาะสมของปัจจัยความยั่งยืนตามบริบทของ กปภ. อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อนำเสนอเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปี

2) การสำรวจความคิดเห็น ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้ง 9 กลุ่มอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์

3) เสริมสร้างทักษะความรู้แก่พนักงานและลูกจ้าง กปภ. ให้มีศักยภาพในการดำเนินงานและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านเทคโนโลยี เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานและบริหารจัดการประกอบกิจการประปาย่างยั่งยืน

4) สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานรับทราบและตระหนักถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานค่านิยม **“มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน”** ตามบทบาทของตนเอง ดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง

- พิจารณากำหนดนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ แนวทางการบริหารและดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของ กปภ.
- ผลักดันให้มีการบริหารความยั่งยืนทั่วองค์กร โดยจัดให้มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบ เช่น หน่วยงาน คณะกรรมการ คณะทำงาน หรือบุคคลผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นผู้แทนผู้บริหารในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร
- ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมถึงพิจารณาการรายงาน ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนผ่านรายงานความยั่งยืนประจำปีของ กปภ.

- สื่อสารแสดงความมุ่งมั่นและความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

ทุกหน่วยงานใน กปภ.

- นำเอานโยบายและแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- รับผิดชอบดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของ กปภ.
- ติดตาม ประเมินและทบทวนผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- สื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 4

การขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของ กปภ.

เพื่อให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน ตลอดจนการตระหนักถึงบทบาทในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ส่งเสริมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กปภ. ได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เพื่อให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเป็นไปอย่างสมดุล สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐ และตั้งอยู่บนฐานความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีตลอดห่วงโซ่อุปทานและลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานขององค์กรทั้งในทางตรงและทางอ้อม

4.1 กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

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



จากกรอบแนวคิดและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ กปภ. จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจประปาเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมดุลหรือปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อกูลระหว่างมิติอันเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้มีการเติบโตที่ยั่งยืน สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาที่จะช่วยสร้างคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมภายใต้การกำกับดูแลกิจการและการมีธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและสากล ซึ่งสามารถสรุปคำจำกัดความในการดำเนินงานแต่ละด้านในบริบทของ กปภ. ได้ดังนี้

- ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี -

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

- ด้านเศรษฐกิจ -

กปภ. มุ่งเน้นการบริการน้ำประปาเพื่อรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้สอดคล้องเป้าหมายการสร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย และลดความเหลื่อมล้ำภายในประเทศและระหว่างประเทศ

- ด้านสังคม -

กปภ. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการน้ำประปาเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึงการอุปโภคบริโภคน้ำประปาอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ละสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยที่ดีสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พร้อมทั้งมุ่งมั่นพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรและสร้างผู้นำที่ดีที่มีจิตสำนึกด้านการพัฒนาเพื่อให้องค์กรเกิดการเติบโตที่ยั่งยืน

- ด้านสิ่งแวดล้อม -

กปภ. มีการมุ่งเน้นการเสริมสร้างการอนุรักษ์ผ่านกิจกรรม CSR เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น และปกป้อง ปั่นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและพื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ

4.2 นโยบายภาครัฐ

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาประเทศในหลายระดับ ซึ่ง กปภ. ในฐานะรัฐวิสาหกิจได้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐในการนำกรอบการดำเนินงานของแผนต่าง ๆ ที่ภาครัฐได้จัดทำขึ้นมาเชื่อมโยงกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กรให้สอดคล้องกัน โดยแผนงานและกระบวนการทั้งหมดยึดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “พอประมาณ มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ควบคู่กับความรู้และคุณธรรม” เป็นแนวทางในการดำเนินการ

4.2.1 แผนยุทธศาสตร์ชาติ มีกรอบการดำเนินงานระหว่างปี 2561 – 2580 และได้มีการกำหนด ยุทธศาสตร์การดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทย 2580 คือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

4.2.2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นกรอบในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัย สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยแผนดังกล่าวมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ดังนี้

ประเด็น (18) การเติบโตอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างยั่งยืนบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการเติบโตที่เน้นหลักของการใช้ประโยชน์ การอนุรักษ์ รักษา ฟื้นฟูและสร้างใหม่ฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

4.2.3 ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13

หมวดหมู่ที่ 8 ไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน

เป้าหมายที่ 1 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของภาคและการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษขยายตัวเพิ่มขึ้น

เป้าหมายที่ 2 ความไม่เสมอภาคในการกระจายรายได้ของภาคลดลง

เป้าหมายที่ 3 การพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่ อย่างยั่งยืน มีความพร้อมในการรับมือและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างทั่วถึง

4.2.4 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม

คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) มีมติให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม และมอบหมายให้รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจทำให้ภารกิจและงานของรัฐวิสาหกิจเปลี่ยนแปลงไป โดยกำหนดให้มีวิสัยทัศน์ “รัฐวิสาหกิจมีบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยสามารถเร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และมีความแข็งแกร่งทางการเงินโดยเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพภายใต้ระบบธรรมาภิบาลที่โปร่งใสและมีคุณธรรม และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้”

4.2.5 แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

จากการกำหนดยุทธศาสตร์ระดับชาติสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ภาพรวมรัฐวิสาหกิจ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์แยกตามกลุ่มรัฐวิสาหกิจที่มีการดำเนินงานที่แตกต่างกันให้สามารถเป็นกลไกที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และบรรลุสู่การเป็นประเทศไทยที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้ โดยยุทธศาสตร์ของรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการมุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดถือแนวทาง คือ

“การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนรองรับการเจริญเติบโตของเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจอย่างมีคุณภาพ ควบคู่กับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

ทิศทางการพัฒนาองค์กรสำหรับรัฐวิสาหกิจกลุ่มนี้ควรมุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำ และบูรณาการการบริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ (ยุทธศาสตร์ที่ 4 7 และ 9) ขยายพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมโดยมีราคาที่เป็นธรรม และคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ยุทธศาสตร์ที่ 2 7 และ 9) สร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจ และพัฒนาสังคมโดยคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน (ยุทธศาสตร์ที่ 2 3 4 7 และ 9) สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลกิจการน้ำ (ยุทธศาสตร์ที่ 7) และสร้างความมั่นคงทางการเงินโดยพิจารณาความคุ้มค่าในการใช้แหล่งเงินในการลงทุน การลดต้นทุนการผลิตด้วย Green Technology

ทั้งนี้ การพัฒนาองค์กรจะต้องควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์กับการผลิต การพัฒนาสินค้าและบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการลูกค้าและประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

4.2.6 ยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 - 2569

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความยั่งยืนของฐานทรัพยากร ความหลากหลายทางชีวภาพ และวัฒนธรรมด้วยการจัดสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งด้วยทุนทรัพยากร อัตลักษณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีสมัยใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมภายใต้เศรษฐกิจ BCG ให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก

4.2.7 ข้อสังเกตหรือประเด็นปัญหาจากการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ

ผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ของ กปภ. ประจำปีบัญชี 2563 สรุปข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ในประเด็นการพัฒนาความยั่งยืน ดังนี้

กปภ. มีการจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลตามหลักการ Global Reporting Initiative และเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถติดตามการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ. ได้

อย่างไรก็ตาม กปภ. ขาดการแสดงความเชื่อมโยงที่ชัดเจนเพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำปัจจัยยั่งยืนไปเป็นปัจจัยนำเข้า (input) สำหรับการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบในเชิงบูรณาการ และยังขาดการประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลประเมินกระบวนการที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม

4.3 นโยบายของผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค



1. ขยายธุรกิจของ กปภ. อย่างก้าวกระโดด (Partnership and Expansion) โดยมุ่งการดำเนินธุรกิจอย่างครบวงจรทั้งการลงทุนเองและร่วมทุนกับพันธมิตร ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำสอดคล้องไปกับเทรนด์ของโลก

2. เร่งกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่นอกเหนือธุรกิจน้ำประปา (Expanding non tap water portfolio) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ ลดการพึ่งพิงแหล่งรายได้จากการให้บริการน้ำประปาเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะส่งผลให้ กปภ. เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

3. พัฒนาธุรกิจของ กปภ. ทั้งสินค้าและบริการให้มีมูลค่าเพิ่มสูงสุด (Develop high values products and services) เพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น นำกลับมาลงทุนต่อยอดขยายธุรกิจในอนาคต

4. นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจของ กปภ. ในอนาคต (Digitization and People)

Effective Utility Management (EUM) การจัดการสาธารณูปโภคอย่างมีประสิทธิภาพ



10 มิติในการจัดการสาธารณูปโภคด้านน้ำให้มีประสิทธิภาพ

- **Product Quality (PQ)** คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพน้ำ ที่ได้รับมาตรฐานคำแนะนำจาก WHO

- **Customer Satisfaction (CS)** ความพึงพอใจของลูกค้า ความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ ที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ราคา บริการ เทคโนโลยีมาใช้กับลูกค้า ทั้งในสถานการณ์ปกติ และเกิดเหตุท่อแตกท่อรั่ว ให้ลูกค้าเข้าใจ การเข้าถึงลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต โอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพสูงในการใช้น้ำประปา

- **Employee and Leadership Development (ELD)** คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน มีการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม พัฒนาฐานข้อมูลองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อนำมาปรับปรุงในอนาคต

● **Operational Optimization (OO)** การปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพจากการใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อลดน้ำสูญเสีย และการคาดการณ์ในอนาคตเพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

● **Financial Viability (FV)** การวางแผนการเงิน ในระยะสั้น กลาง และระยะยาว กำหนดกรอบการลงทุนที่เหมาะสม สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ และลงทุนสำหรับความต้องการในอนาคตและคำนึงถึงความสามารถทางการเงินและความต้องการของผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงการนำรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ มาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์องค์กร

● **Enterprise Resiliency (ER)** ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก ความร่วมมือจากท้องถิ่น การประสาน การขอใช้น้ำดิบ การบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ความเสี่ยงทางธุรกิจขององค์กรด้าน กฎหมาย, ภาวะเปียบ, การเงิน, สิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัยทางข้อมูลและการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ ภัยธรรมชาติ โดยมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

● **Infrastructure Strategy and Performance (ISP)** แผนโครงการลงทุนที่สอดคล้องกับความต้องการ และรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจของเมือง (โครงการก่อสร้างปรับปรุงขยาย โครงการวางท่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ) โดยมี การจัดลำดับความสำคัญและการวิเคราะห์ของโครงการเพื่อให้เกิดการลงทุนที่คุ้มค่าต่อการลงทุน

● **Community Sustainability (CS)** โครงการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้าน เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และความร่วมมือกับท้องถิ่น สร้างพันธมิตร การเข้าไปมีส่วนร่วมองค์กรด้านน้ำ การร่วมกันบูรณาการทรัพยากรน้ำ การจัดการกับชุมชน ความยั่งยืนของทรัพยากรน้ำ

● **Water Resource Sustainability (WRS)** การจัดการน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาและแหล่งน้ำ ตลอดจน การฟื้นฟูปรับปรุงแหล่งน้ำ การคาดการณ์ความต้องการใช้น้ำ การเปลี่ยนแปลงจากสภาพอากาศ เช่น ภัยแล้งและอุทกภัย และการวิเคราะห์ปริมาณน้ำที่เพียงพอต่อโครงการ โดยมีการวางแผนแบบบูรณาการ การมีส่วนร่วมในทรัพยากรน้ำแบบ บูรณาการระยะยาว เพื่อความมั่นใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

● **Stakeholder Understanding and Support (SUS)** สร้างความเข้าใจและการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานภายนอก พนักงานภายในองค์กร สร้างความตระหนัก ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มี โอกาสในการมีส่วนร่วมในความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุก กลุ่มมีความผูกพัน และเป็นผู้สนับสนุนองค์กร รวมถึงการรักษาลูกค้าเพื่อยกระดับการตอบสนอง ต่อความต้องการ

นอกจากนี้ การจัดการสาธารณูปโภคด้านน้ำให้มีประสิทธิภาพจะต้องมี 5 กุญแจมุ่งสู่ความสำเร็จ ในการบริหารจัดการดังนี้

- Leadership ความเป็นผู้นำ
- Strategic Planning การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- Organizational Approaches แนวทางขององค์กร
- Measurement การวัดผลและการประเมินผล
- Continual Improvement ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4.4 ข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร

กปภ. ได้จัดทำกระบวนการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสำรวจ การตอบแบบสอบถาม และการจัดประชุมสัมมนากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็น ความต้องการ สภาพการณ์การดำเนินงานในปัจจุบัน และความพึงพอใจ โดยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ดังนี้

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มภาครัฐบาล

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. กระทรวงต้นสังกัด	
1.1 กระทรวงมหาดไทย	- ดำเนินงานตามนโยบายและแผนรัฐบาล - การขยายพื้นที่บริการ - การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย - การบริหารจัดการน้ำดิบ - การปฏิบัติตามนโยบายการให้ข่าวสาร - การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ - พัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและการให้บริการ
2. หน่วยงานกำหนดนโยบายและกำกับดูแล	
2.1 คณะกรรมการ กปภ.	- มุ่งเน้นการจัดการความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนวัตกรรม - การบริหารโครงการก่อสร้าง - แหล่งน้ำดิบ - การขยายพื้นที่บริการ - ทบทวนสัญญาเอกชน - การตลาดเพื่อสร้างการแข่งขัน - พัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างมูลค่า - การให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบ
2.2 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	- ข้อมูลแผนและงบประมาณถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา - การบริหารโครงการลงทุน
2.3 คณะอนุกรรมการด้านความเสี่ยง	- มีมาตรการความเสี่ยงครอบคลุมทุกพื้นที่
2.4 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	- รายงานการประเมินผลครบถ้วนถูกต้องทันเวลา - การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2.5 Audit Committee	- ข้อมูลการตรวจสอบที่ถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส
2.6 คณะผู้บริหารระดับสูง	- ความพร้อมข้อมูลก่อนนำเสนอคณะกรรมการและคณะกรรมการ กปภ. - การให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบ

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
2.7 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	- ข้อมูลการตรวจสอบที่ถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส
2.8 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	- ความโปร่งใสของงบประมาณโครงการก่อสร้าง - ความโปร่งใสทุจริตทางการเงิน
2.9 สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ	- การบริหารจัดการน้ำดิบ
2.10 กรมอนามัย	- มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาตามมาตรฐาน - ระดับมลพิษเป็นไปตามมาตรฐาน
2.11 กรมควบคุมมลพิษ	- มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาตามมาตรฐาน - ระดับมลพิษเป็นไปตามมาตรฐาน
2.12 สำนักงบประมาณ	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย - ฐานทางการเงินที่มั่นคง - การปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงิน
2.13 สำนักบริหารหนี้สาธารณะ	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย - ฐานทางการเงินที่มั่นคง - การปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงิน
2.14 กรมบัญชีกลาง	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย - ฐานทางการเงินที่มั่นคง - การปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงิน
2.15 กระทรวงแรงงาน	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - ป้องกันทุจริตและความโปร่งใส
2.16 อัยการ	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - ป้องกันทุจริตและความโปร่งใส
2.17 กรมบังคับคดี	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - ป้องกันทุจริตและความโปร่งใส

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 2. ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 3. ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3	- คุณภาพน้ำ - แรงดัน - ปริมาณน้ำที่สม่ำเสมอ - ความเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน - มีช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กปภ.สาขา ได้สะดวก - การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวทันการณ์และสม่ำเสมอ - ติดตั้งประปารวดเร็ว - การซ่อมท่อรวดเร็ว - ความเหมาะสมของค่าบริการ

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
	- อุปกรณ์ที่ให้บริการลูกค้าได้มาตรฐาน - ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบและเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. บริษัท East water 2. บริษัทที่ติดตั้งบลิ้วจำกัด (มหาชน) 3. บริษัทยูนิเวอร์แซลยูทิลิตี้ส์ จำกัด 4. บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง 5. บริษัทผู้รับเหมาก่อแบบ 6. บริษัทผู้ผลิตท่อประปาและอุปกรณ์ 7. บริษัทผู้ผลิตสารเคมี 8. บริษัทผู้รับเหมาก่ออาคาร 9. บริษัทผู้รับเหมาบริหารจัดการน้ำสูญเสีย 10. บริษัทผู้รับเหมาซ่อมท่อ 11. บริษัทผู้พัฒนาระบบ 12. บริษัทดูแลซ่อมบำรุงระบบ 13. บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ IT	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงการจัดซื้อจัดจ้างการควบคุมการก่อสร้าง การส่งมอบวัตถุดิบ อุปกรณ์ - การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา
14. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	- คุณภาพน้ำในการผลิตไฟฟ้า - มีแผนการใช้ไฟฟ้า
15. กรมชลประทาน	- มีแผนการใช้น้ำดิบ

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่ความร่วมมือ

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. กรมทรัพยากรน้ำบาดาล 2. กรมทรัพยากรน้ำ 3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	- ความร่วมมือระหว่างกันในการแก้ไขปัญหา น้ำดิบ
4. กรมทางหลวง	- แผนการลงทุนเพื่อรองรับการขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและวางท่อ
5. กรมทางหลวงชนบท 6. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 7. กรมโยธาธิการและผังเมือง 8. กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 9. กรมเจ้าท่า 10. กรมที่ดิน 11. กรมธนารักษ์	- การบูรณาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
12. กรมป่าไม้ 13. กรมอุทยาน 14. องค์การจัดการน้ำเสีย 15. การเคหะแห่งชาติ 16. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 17. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น 18. หน่วยงานกิจการประปาต่างประเทศ 19. สถาบันการศึกษา	

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มคู่แข่ง

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. การประปานครหลวง 2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3. ผู้ผลิตน้ำประปาเอกชน	- การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพนักงาน

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. ผู้ว่าการ 2. รองผู้ว่าการทุกสายงาน 3. ผู้ช่วยผู้ว่าการ 4. ผู้อำนวยการ กปภ.เขต 5. ผู้อำนวยการฝ่าย 6. ผู้จัดการ กปภ.สาขา 7. ผู้อำนวยการกอง 8. หัวหน้างาน 9. พนักงานทุกระดับ 10. ลูกจ้าง	- การจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับการะงาน - ผลตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือนเช่น โบนัส - การอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม - สวัสดิการ - เงินเดือน - การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง - การโยกย้าย - การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน - การให้รางวัลพนักงานดีเด่น - การจ้างงานอย่างต่อเนื่อง - ความชัดเจนของกฎระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน - ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน - ความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ - การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน

ตารางแสดงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

หน่วยงาน/กลุ่ม	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. ผู้นำชุมชน /กลุ่มชนชั้นนำของชุมชน 2. นักการเมืองท้องถิ่น	- การประกอบกิจการมีความปลอดภัย - ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม - มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

กปภ. จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ. ตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการพัฒนาความยั่งยืนโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาคผ่านระบบออนไลน์ระหว่างวันที่ 17 - 31 สิงหาคม 2564 มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 2,958 คน แบ่งเป็นบุคคลภายใน กปภ. จำนวน 2,415 คน คิดเป็นร้อยละ 81.64 และบุคคลภายนอก กปภ. จำนวน 543 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในองค์กรแล้ว สามารถแสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยความยั่งยืนจากมากไปหาน้อยตามแผนภาพ



ปัจจัยความยั่งยืนที่มีความสำคัญสูงสุด 5 ลำดับแรกตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ปัจจัยความยั่งยืนที่มีความสำคัญสูงสุดในแต่ละมิติตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.5 กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรของ กปภ.

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



กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร



กระบวนการที่ 1 การวิเคราะห์บริบทและประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กร (Context)

ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 3 กระบวนการ ดังนี้

1.1 การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทองค์กร (Context analysis) วิเคราะห์บริบทขององค์กรจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์และโครงการ ความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งทำให้ทราบถึงประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้ กปภ. เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

1.2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วม (Stakeholder engagement) วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อสะท้อนบริบทการดำเนินงานของ กปภ. อย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 ระบุว่าการดำเนินงานขององค์กร ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) องค์กรมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดบ้าง ทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น หน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการ กปภ. พนักงาน บริษัทคู่ค้า บริษัทผู้รับเหมา และ ลูกค้า

1.2.2 วิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีผลกระทบและมีความคาดหวังต่อองค์กร และประเด็นที่องค์กรมีผลกระทบและมีความคาดหวังต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กปภ. ควรให้ความสำคัญและดำเนินการเพิ่มผลกระทบ

เชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาศักยภาพในการเติบโตขององค์กรในระยะยาว

1.2.3 กำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถสื่อสารและจัดการประเด็นดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอาจมีช่องทางการเข้าถึงหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

1.3 การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อสะท้อนบริบทการดำเนินงานอย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.3.1 คัดเลือกและกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน จากประเด็นผลกระทบที่ทั้ง กปภ.และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ

1.3.2 ประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น และจัดลำดับความสำคัญประเด็นดังกล่าว เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น

ซึ่งเมื่อ กปภ. สามารถจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการแต่ละประเด็นอย่างเหมาะสมต่อไป โดยประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญได้ เมื่อบริบทขององค์กรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น กปภ. ต้องดำเนินการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันทันกาล

แนวทางการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญ ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.

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

2. การจัดลำดับความสำคัญ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยความยั่งยืนที่ กปภ. ระบุ ด้วยการให้คะแนนโดยคำนึงถึงปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ (1) สถานะการดำเนินงานปัจจุบันของ กปภ. ในแต่ละประเด็น (2) ลำดับความสำคัญต่อ กปภ. และ (3) ลำดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการให้คะแนนจะถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ลำดับ	รายการ	คำอธิบาย
1	สถานะการดำเนินงานปัจจุบันของ กปภ.	1 คะแนน กปภ. ไม่มีแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่เป็นระบบ 2 คะแนน กปภ. มีการนำมาใช้เป็นบางโอกาส เมื่อมีความจำเป็น 3 คะแนน กปภ. มีวิธีปฏิบัติที่มีผลสัมฤทธิ์ปานกลาง และสามารถปรับปรุงได้ 4 คะแนน กปภ. มีวิธีปฏิบัติที่ใช้ได้จริง บรรลุเป้าหมายเกือบทั้งหมด 5 คะแนน กปภ. มีแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ บรรลุเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ
2	ลำดับความสำคัญต่อ กปภ.	1 คะแนน สำคัญน้อยที่สุด 2 คะแนน สำคัญน้อย 3 คะแนน สำคัญปานกลาง 4 คะแนน สำคัญมาก 5 คะแนน สำคัญมากที่สุด
3	ลำดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 คะแนน สำคัญน้อยที่สุด 2 คะแนน สำคัญน้อย 3 คะแนน สำคัญปานกลาง 4 คะแนน สำคัญมาก 5 คะแนน สำคัญมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ปัจจัยความยั่งยืน รวบรวมผลการประเมินเพื่อวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของประเด็นปัจจัยความยั่งยืน โดยมีแนวทางการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

ลำดับ	รายการ	คำอธิบาย
1	ตารางเปรียบเทียบสถานะการดำเนินงานกับความสำคัญต่อ กปภ. <	

4. นำปัจจัยความยั่งยืนที่มีระดับความสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องบริหารจัดการมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืน การทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปี ของ กปภ. รวมถึงการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีตามมาตรฐานการรายงานของ GRI (GRI Standards) ต่อไป

กระบวนการที่ 2 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืน (Policy)

ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 2 กระบวนการ ดังนี้

2.1 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร และกำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment)

เมื่อ กปภ. สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรได้เรียบร้อยแล้ว กปภ. ควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยผู้ประกาศนโยบาย หรือ

เป้าหมายทิศทางในระดับองค์กรของ กปภ. จะเป็นคณะกรรมการ กปภ. หรือ ผู้ว่าการฯ เพื่อสร้างความชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มว่าองค์กรมีหลักการ กรอบความคิด ทิศทาง และเป้าหมายว่าจะดำเนินงานไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจในการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในองค์กร ที่จะมีแนวคิดและการดำเนินงานในทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร

2.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up)

กปภ. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นตามความเหมาะสม และควรสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นบูรณาการ เพราะการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนและทุกหน่วยงานในองค์กร

กระบวนการที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy)

ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 2 กระบวนการ ดังนี้

3.1 การกำหนดกรอบหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable development framework)

กปภ. ควรกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนที่กำหนด โดยเชื่อมโยงกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาองค์กรในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไว้ด้วยกัน และสิ่งสำคัญ คือ กปภ. ควรเชื่อมโยงกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับความสามารถทางการเงินขององค์กร ทั้งนี้ โดยทั่วไปกรอบการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรมักมีมุมมองในระยะยาวไม่เปลี่ยนแปลงทุกปี ยกเว้นในกรณีที่องค์กรมีบริบทหรือการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

3.2 การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน (Sustainable development initiative)

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

กระบวนการที่ 4 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implement)

ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 1 กระบวนการ ดังนี้

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการขับเคลื่อนความยั่งยืนในองค์กร (PDCA)

กระบวนการ Plan, Do, Check, Act หรือ PDCA Cycle เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่องค์กรสามารถใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนขององค์กร เนื่องจากการนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติ ต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการวางแผนอย่างเหมาะสม แล้วจึง

ดำเนินการตามแผน ทั้งนี้ควรมีการเฝ้าติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงาน รวมถึงสรุปบทเรียนที่ได้หลังจบโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง



แสดงกระบวนการ PDCA Cycle สำหรับการใช้ในการพัฒนา
และขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนขององค์กร

กระบวนการที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclose)

ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 4 กระบวนการ ดังนี้

5.1 การรวบรวมและวางระบบจัดเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืน

กปภ. ควรมีกระบวนการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลถือเป็นกระบวนการที่องค์กรควรทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบ หรือดูแลข้อมูลแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของแนวทาง วิธีการวัด และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเชื่อถือได้ หรืออาจมีการสอบทานข้อมูล หรือรับรองคุณภาพของข้อมูลโดยหน่วยงานภายนอกเพิ่มเติมด้วย

5.2 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลด้านความยั่งยืน (Evaluate)

เมื่อ กปภ. ดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแล้ว ควรนำข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งมักเป็นตัวชี้วัดในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณที่สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าผลการดำเนินงานของ กปภ. เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

5.3 การรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Communicate)

กปภ. ควรเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจ และการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างคุณค่าและหรือมูลค่าให้แก่องค์กรได้ โดยการรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืนให้มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ กปภ. ควรนำเสนอข้อมูลที่สะท้อนทั้งผลสำเร็จและความล้มเหลวของแผนงาน(ถ้ามี) โดย กปภ. สามารถรายงานถึงความพยายามในการบริหารจัดการและดำเนินงานตามแผนงาน และยอมรับว่าอะไรคือปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้ กปภ. ไม่สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและเห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร

5.4 การติดตาม ทบทวน และวางแผนเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง (Review)

กปภ. ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลมาติดตามทบทวนว่าอะไรเป็นจุดเด่นที่ กปภ. สามารถดำเนินการได้ดี หรืออะไรเป็นข้อควรปรับปรุงที่ กปภ. ควรพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และวางแผนพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องต่อไป

4.6 การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

4.6.1 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

- 1) กำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาตัวชี้วัดสำหรับการประเมินเพื่อวัดผลสำเร็จของนโยบายในแต่ละกิจกรรม
- 2) รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม
- 3) ประเมินข้อมูลและสรุปผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ในแต่ละกิจกรรม นำเสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและคณะกรรมการ กปภ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ พร้อมมอบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง
- 4) ทบทวนผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม เพื่อวางแผนและหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

4.6.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปภ.

1) แนวทางในการจัดทำรายงาน

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

ส่วนที่ 1 GRI 101: Foundation ซึ่งจะเป็นรายละเอียดของหลักการพื้นฐานของการจัดทำข้อมูลเพื่อรายงาน ในรายงานความยั่งยืน โดยจะมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ

ตารางแสดงหลักการพื้นฐานของการจัดทำข้อมูลรายงานความยั่งยืน

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

ส่วนที่ 2 GRI 102: General Disclosures โดยจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ส่วนที่ 3 GRI 103: Management Approach ซึ่งจะเป็นการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการประเด็น สาระสำคัญของการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน ทั้งในส่วนของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 4 GRI 200: Economic เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของ กปภ.

ส่วนที่ 5 GRI 300: Environmental เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ส่วนที่ 6 GRI 400: Social เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางด้านสังคมของ กปภ.

2) การนำเสนอรายงาน

หลังจากที่ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนแล้วเสร็จ กปภ. จะต้องนำเสนอรายงานความยั่งยืนต่อคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ของ กปภ. เพื่อพิจารณารับทราบรายงานการดำเนินงาน จากนั้นจะนำเสนอรายงานแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและคณะกรรมการ กปภ. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับ ก่อนที่จะเผยแพร่ให้แก่สาธารณะชนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ได้รับทราบรายงานความยั่งยืนต่อไป



บทที่ 5

นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
กับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนา
ความยั่งยืนของ กปภ.

ตารางแสดงนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาความยั่งยืนของ กปภ.

ลำดับที่	นโยบาย	QR Code
1	นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี	
2	นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	
3	นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า	
4	นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	
5	นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	
6	ประมวลและคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ	
7	นโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	
8	นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)	
9	นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ	
10	นโยบายและแนวทางปฏิบัติการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน	
11	นโยบายและแนวทางปฏิบัติการป้องกันการเกิดรายการที่เกี่ยวข้องกัน	

ลำดับที่	นโยบาย	QR Code
12	นโยบายการให้ การรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด	
13	นโยบายการต่อต้านการรับหรือให้สินบน เพื่อป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	
14	มาตรการการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ ส่วนรวม	
15	นโยบายและแนวปฏิบัติการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม	
16	นโยบายธรรมาภิบาลข้อมูลและแนวปฏิบัติ	
17	นโยบายการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่ดีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (PWA Digital Governance)	
18	นโยบายและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงาน ที่สำคัญๆ	



การประปาส่วนภูมิภาค
มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน

