

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม
(CSR Master plan) ปี 2560 - 2565
(ฉบับปรับปรุง ปี 2563)



การประปานครหลวง (กปน.)

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565
การประปานครหลวง (กปน.)

คำนำ

การประปานครหลวง (กปน.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล” เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคงขององค์กรตามทิศทางที่ได้กำหนดไว้ในพันธกิจขององค์กร ทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

- 1) สร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร
- 2) ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก ด้วยการพัฒนากระบวนการผลิต - จ่าย ให้มีเสถียรภาพ
- 3) พัฒนางานประปามีประสิทธิภาพให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้น้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

โดยมีค่านิยม กปน. (Qwater) “มุ่งมั่น พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ” มีแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 5 (2563 – 2565) เป็นกรอบทิศทางการทำงาน ของ กปน. พร้อมในการยกระดับการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้เกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ที่ยั่งยืน โดยเฉพาะ ยุทธศาสตร์ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และยึดมั่นธรรมาภิบาล เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของ กปน. ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นทั้งยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของ กปน. ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. กลยุทธ์ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล
2. กลยุทธ์ส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของ กปน. มีความชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพ พร้อมสร้างมูลค่าให้กับ กปน. จึงได้ปรับปรุงแผนระยะยาว CSR ของ กปน. ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน ภายใต้ชื่อ แผนการส่งเสริมยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR Roadmap & Theme 2560 – 2564) มาเป็น แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565 โดยให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามหลักการและมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ครอบคลุมหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) โดยกำหนดสาระสำคัญแบ่งเป็นกรอบการพัฒนา 7 หลักการ (7 Principles) และ 7 หัวข้อ (7 Core Subjects) ที่มุ่งหวังให้การปฏิบัติดังกล่าวส่งเสริมให้ กปน. ก้าวสู่ความยั่งยืนได้อย่างมั่นคงจากการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง เพื่อขับเคลื่อนให้ กปน. ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) อันจะเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม
สิงหาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
ความเป็นมา	4
วิสัยทัศน์และทิศทางระยะยาว	5
แนวทางและวัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan)	6
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง (MWA CSR Policy)	15
พันธกิจ/เป้าประสงค์	17
ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	17
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (Stakeholders)	18
การทบทวนปัจจัยยั่งยืน การประปานครหลวง ปี 2563	34
รายละเอียดการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (SWOT)	42
ความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (TOWS Matrix) กับ นโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง (MWA CSR Policy)	44
ยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	46
เป้าหมายหลักในการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	46
แผนการดำเนินงานภายใต้ CSR Strategy Map ที่แสดงความเชื่อมโยงของแผนวิสาหกิจ การประปานครหลวง ฉบับที่ 5 (2563 - 2565) กับ ยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ในแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan)	
ปี 2560 – 2565 และ ISO26000	47
แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565	49

ความเป็นมา

การประปานครหลวง (กปน.) เริ่มมี แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ฉบับแรก ภายใต้ชื่อ “แผนแม่บทความธรรมาภิบาลและด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2556 - 2559” และฉบับที่ 2 ภายใต้ชื่อ “แผนการส่งเสริมยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (SR Roadmap & Theme) 2560 - 2564” ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ฉบับที่ 4 (2560-2564) ต่อมาในช่วงปี 2562 กปน. ได้มีการปรับชื่อยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ฉบับที่ 4 (2560-2564) เป็น “แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 (ปี 2563-2565)” เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 (มาตรา 25) พร้อมปรับระยะเวลาสิ้นสุดตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติซึ่งขยายอายุถึงปี 2565 และตัวชี้วัดตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติซึ่งแบ่งค่าเป้าหมายระยะแรกสิ้นสุดปี 2565 ประกอบกับ กปน. ได้จัดทำแผนวิสาหกิจตั้งแต่ปี 2528 -2547 รวม 4 ฉบับก่อนปรับเป็นยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ส่งผลให้มีการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกัน

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565 ของ การประปานครหลวง (กปน.) ฉบับนี้ ครอบคลุมหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) โดยกำหนดสาระสำคัญแบ่งเป็นกรอบการพัฒนา 7 หลักการ (7 Principles) ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) 2) ความโปร่งใส (Transparency) 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) 4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) 6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และ 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) รวมถึง 7 หัวข้อ (7 Core Subjects) ซึ่งประกอบด้วย ธรรมาภิบาล (Organizational governance) สิทธิมนุษยชน (Human rights) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) สิ่งแวดล้อม (The environment) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues) และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)

โดยแผนแม่บทฉบับนี้ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ ทิศทางระยะยาว ที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นโยบาย/พันธกิจ/เป้าประสงค์ เพื่อให้เกิด ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ภายใต้ยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีเป้าหมายหลักของ กปน. ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ครบถ้วน มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายระยะยาวกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งและพันธกิจ และแสดงความเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 5 (2563 - 2565) พร้อมกับรายละเอียด แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง

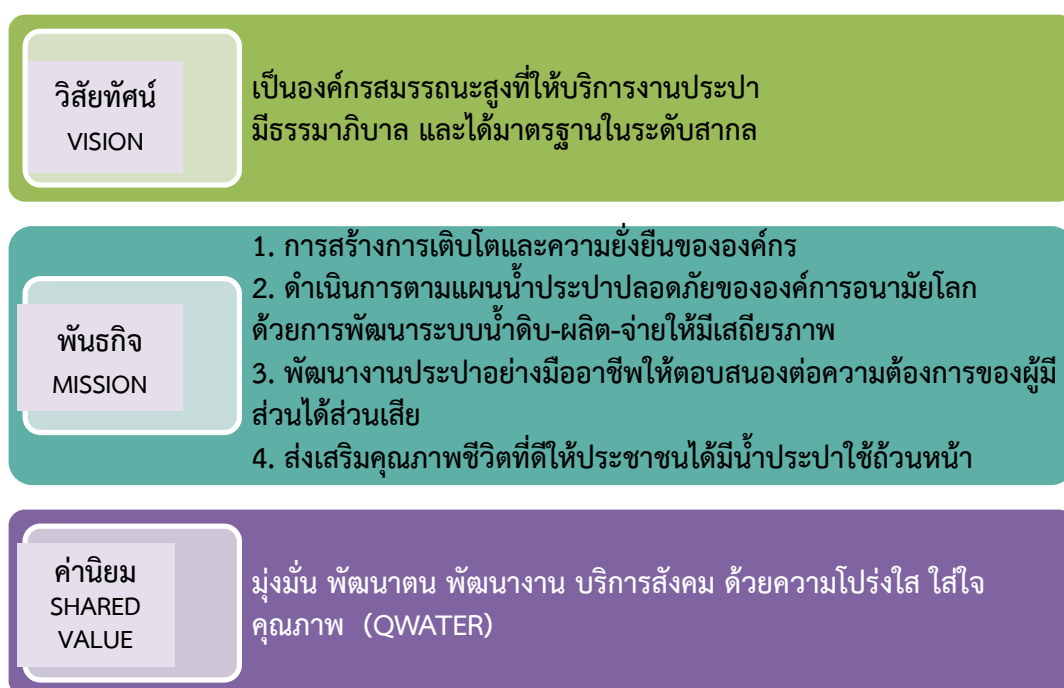
วิสัยทัศน์ และทิศทางระยะยาว

วิสัยทัศน์และพันธกิจ ถือเป็นกรอบใหญ่และทิศทางขององค์กรในการพัฒนากลยุทธ์สำหรับ แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2563 – 2565) โดยทิศทางองค์กรของ กปน. ได้มีการพิจารณา

- ทบทวนทิศทางองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ Top Executive Direction: TED เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562

- ทบทวนทิศทางองค์กรโดยคณะกรรมการการประปานครหลวงเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2562

โดยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของ กปน. ซึ่งเป็นทิศทางการดำเนินงานดังแสดงในภาพ



รูปภาพ : วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของ กปน.

เพื่อให้ กปน. เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางระยะยาวของแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565 ของ กปน. ให้สอดคล้องกัน คือ “การมุ่งยกระดับการบริหารจัดการองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ก้าวสู่การได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและในระดับสากล”

แนวทางและวัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan)

การประปานครหลวง (กปน.) มีแนวทางในการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565 โดยได้พิจารณาจัดทำตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน รวมทั้งบริบทกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกนำมาประกอบการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) กล่าวคือ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

มาตรา 56 รัฐต้องจัดหาหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โครงสร้างหรือโครงข่ายขั้นพื้นฐานของกิจการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐอันจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนหรือเพื่อความมั่นคงของรัฐ รัฐจะกระทำด้วยประการใดให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ ของเอกชน หรือทำให้รัฐเป็นเจ้าของน้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดมิได้

การจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง รัฐต้องดูแลให้มีการเรียกเก็บค่าบริการจนเป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควร

การนำสาธารณูปโภคของรัฐไปให้เอกชนดำเนินการทางธุรกิจไม่ว่าด้วยประการใด ๆ รัฐต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงการลงทุนของรัฐ ประโยชน์ที่รัฐและเอกชนจะได้รับ และค่าบริการที่จะเรียกเก็บจากประชาชนประกอบกัน

มาตรา 72 รัฐพึงดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรน้ำ และพลังงาน ดังต่อไปนี้

(1) วางแผนการใช้ที่ดินของประเทศให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่และศักยภาพของที่ดิน ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(2) จัดให้มีการวางผังเมืองทุกระดับและบังคับการให้เป็นไปตามผังเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ รวมตลอดทั้งพัฒนาเมืองให้มีความเจริญโดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

(3) จัดให้มีมาตรการกระจายการถือครองที่ดินเพื่อให้ประชาชนสามารถมีที่ทำกินได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

(4) จัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน รวมทั้ง การประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการอื่น

(5) ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้งพัฒนาและสนับสนุน ให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงานอย่างยั่งยืน

กปน. เป็นรัฐวิสาหกิจที่ต้องยึดหลักการดำเนินงานภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีภารกิจรับผิดชอบต่อสังคมที่ต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะในมาตรา 56 และ มาตรา 72 (4)

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580)

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) เป็นยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนประเทศให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง
- 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- 3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- 4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
- 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ



รูปภาพ : ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580)

กปน. เป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ประเทศก้าวสู่วิสัยทัศน์ของประเทศไทย ซึ่งจะมีบทบาทสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ด้านที่ 2 การสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยการขยายกำลังการผลิตรองรับอนาคตยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 4 การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ในเรื่องการพัฒนากระบวนการเพื่อสุขภาพที่ดี โดยการส่งมอบน้ำประปาปลอดภัยให้กับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน สร้างอาชีพผ่านช่วงประปาเพื่อประชาชน ยุทธศาสตร์ ด้านที่ 5 การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินกิจกรรมสนับสนุนการวางระบบบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพการส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยุทธศาสตร์ ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

เป้าหมาย 20 ปี



1. ประเทศเป็นผู้นำทางด้านการค้า
เศรษฐกิจด้วยค่าเฉลี่ยการขยายตัวจีดีพี

2. ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง

5 ยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด 1

ตัวชี้วัด 2

ตัวชี้วัด 3

ตัวชี้วัด 4

รายได้ประชาชาติ

ผลิตภาพภาคการค้า

การขยายตัวทางเศรษฐกิจ

ความสามารถในการแข่งขันภาคการค้า

รายได้ประชาชาติ

ผลิตภาพภาคการค้า

การขยายตัวทางเศรษฐกิจ

ความสามารถในการแข่งขันภาคการค้า

[illegible]

เป้าหมาย 20 ปี

1. ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ 4 พันคนต่อปี (รวมแพทย์ 1,000 คน/ปี, Dentist 1,000 คน/ปี, เภสัชกร 1,000 คน/ปี, นักเทคนิคการแพทย์ 1,000 คน/ปี)
2. ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง มีคุณธรรม และมีความรู้ความสามารถสูง
3. ผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสูงและมีความรู้ความสามารถสูง มีคุณธรรม และมีความรู้ความสามารถสูง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่ 5

1. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง
2. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม
3. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถสูง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

1. การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง
2. การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม
3. การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถสูง

ตัวชี้วัดที่ 5

1. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง
2. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม
3. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถสูง

5 การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง

1. การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง
2. การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม
3. การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถสูง

เป้าหมาย 20 ปี

1. สร้างวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
2. สร้างวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสังคมและวัฒนธรรม
3. สร้างวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสุขภาพและสุขภาวะ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนบุคคลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ตัวชี้วัดเป้าหมาย

ตัวชี้วัดที่ 6-1	ตัวชี้วัดที่ 6-2	ตัวชี้วัดที่ 6-3
บุคลากรที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ประสิทธิภาพ & ประสิทธิภาพ

1. สร้างวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
2. สร้างวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสังคมและวัฒนธรรม
3. สร้างวิถีชีวิตที่เป็นมิตรกับสุขภาพและสุขภาวะ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มุ่งบรรลุเป้าหมายในระยะ 5 ปี ที่จะสามารถถ่ายทอดในระยะต่อไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาระยะยาวตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 10 ยุทธศาสตร์ คือ

- 1) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์
- 2) การเสริมสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- 3) การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
- 4) การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 5) การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน
- 6) การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย
- 7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์
- 8) การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม
- 9) การพัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ
- 10) ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา

ทั้งนี้ กปน. เป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ประเทศก้าวสู่เป้าหมายอนาคตที่วางไว้ จึงจำเป็นต้องกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องตามแผนพัฒนาฯ ดังกล่าว ทั้งนี้ กปน. มีส่วนสนับสนุนแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ในด้านที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม การช่วยพัฒนาอาชีพและการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึง เพียงพอ และมั่นคงจะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ ด้านที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืนโดยการปรับปรุงระบบประปาของ กปน. ด้านที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน การส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (CSR) จะมีส่วนสนับสนุนยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ ด้านที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทยการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การยกระดับขีดความสามารถองค์กรและการยกระดับการบริหารจัดการด้านธรรมาภิบาลของ กปน. จะมีส่วนสนับสนุนยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ ด้านที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์โดยประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือ ประเด็นด้านการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค (น้ำประปา) : กำหนดให้จำนวนครัวเรือนในเขตนครหลวงได้รับบริการน้ำประปาร้อยละ 100 ภายในปี 2561 และจำนวนครัวเรือนในเขตภูมิภาค/เทศบาลได้รับบริการน้ำประปาครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 80 ในปี 2564 อัตราน้ำสูญเสียในระบบส่งและจำหน่ายน้ำในเขตนครหลวงน้อยกว่าร้อยละ 20 และในเขตภูมิภาค/เทศบาลน้อยกว่าร้อยละ 25 ในปี 2564 และด้านที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรมการใช้นวัตกรรมเพื่อเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาบุคลากรและส่งเสริมงานวิจัยจะมีส่วนสนับสนุนยุทธศาสตร์ดังกล่าว





แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติแต่ละด้านจัดทำแผนแม่บทเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติเสนอต่อคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติและคณะรัฐมนตรี โดยได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การประกาศแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561- 2580) ประกอบไปด้วยแผนแม่บททั้งสิ้น 23 แผน ดังนี้

- 1) ประเด็น ความมั่นคง
- 2) ประเด็น การต่างประเทศ
- 3) ประเด็น การเกษตร
- 4) ประเด็น อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต
- 5) ประเด็น การท่องเที่ยว
- 6) ประเด็น พื้นที่และเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ
- 7) ประเด็น โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล
- 8) ประเด็น ผู้ประกอบการและวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่
- 9) ประเด็น เขตเศรษฐกิจพิเศษ
- 10) ประเด็น การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม
- 11) ประเด็น การพัฒนาคุณภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- 12) ประเด็น การพัฒนาการเรียนรู้
- 13) ประเด็น การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี
- 14) ประเด็น ศักยภาพการกีฬา
- 15) ประเด็น พลังทางสังคม
- 16) ประเด็น เศรษฐกิจฐานราก
- 17) ประเด็น ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม
- 18) ประเด็น การเติบโตอย่างยั่งยืน
- 19) ประเด็น การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ
- 20) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ
- 21) ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 22) ประเด็น กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
- 23) ประเด็น การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

กปน. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งเป็นเจ้าภาพหลักภายใต้แผนแม่บท ซึ่งมีทั้งสิ้น 23 ฉบับ โดย กปน. มีส่วนที่ให้การสนับสนุนดังนี้ประเด็นที่ 6 พื้นที่และเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สร้างงาน จัดการสิ่งแวดล้อมของเมืองให้เป็นเมืองน่าอยู่ประเด็นที่ 19 การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ การจัดการน้ำประปาการบริโภคและอุปโภค เกษตรกรรม อุตสาหกรรม รวมถึงเพื่อปรับสมดุลของระบบนิเวศ การใช้น้ำเพื่อการผลิตและอุปโภคอย่างมีประสิทธิภาพและจัดการภัยพิบัติด้านน้ำประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับการกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ประเด็น 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และประเด็น 23 การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมโดยส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมภายใน กปน.

แผนการปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน

- 1) การปฏิรูปประเทศด้านการเมือง
- 2) การปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
- 3) การปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย
- 4) การปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม
- 5) การปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ
- 6) การปฏิรูปประเทศด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 7) การปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข
- 8) การปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) การปฏิรูปประเทศด้านสังคม
- 10) การปฏิรูปประเทศด้านพลังงาน
- 11) การปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กปน. เป็นหน่วยงานสนับสนุนแผนปฏิรูป ด้านที่ 2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่หลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาโครงสร้างให้ทันสมัย กะทัดรัด ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และระบบงานภาครัฐมีผลสัมฤทธิ์สูง พัฒนากำลังคนภาครัฐให้มีสมรรถนะสูง ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่น ในคุณธรรม พร้อมนำการพัฒนาประเทศ และด้านที่ 11 ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบมีมาตรการควบคุม กำกับ ติดตาม การบริหารจัดการของหน่วยงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง (Integrity) สุจริตของบุคลากรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภาครัฐให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้



Thailand 4.0

ประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่โมเดล Thailand 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร ไปสู่ Thailand 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และก้าวสู่โมเดล Thailand 3.0 ในปัจจุบันที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก

Thailand 4.0 เป็นแนวคิดในการพัฒนาประเทศที่เป็นแนวทางใหม่ซึ่งต่างจากแนวคิดการพัฒนาแบบเดิมที่อาศัยทุนและการลงทุนจากต่างชาติ โดยเป็นความมุ่งมั่นในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ Value-Based Economy หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติสำคัญ คือ

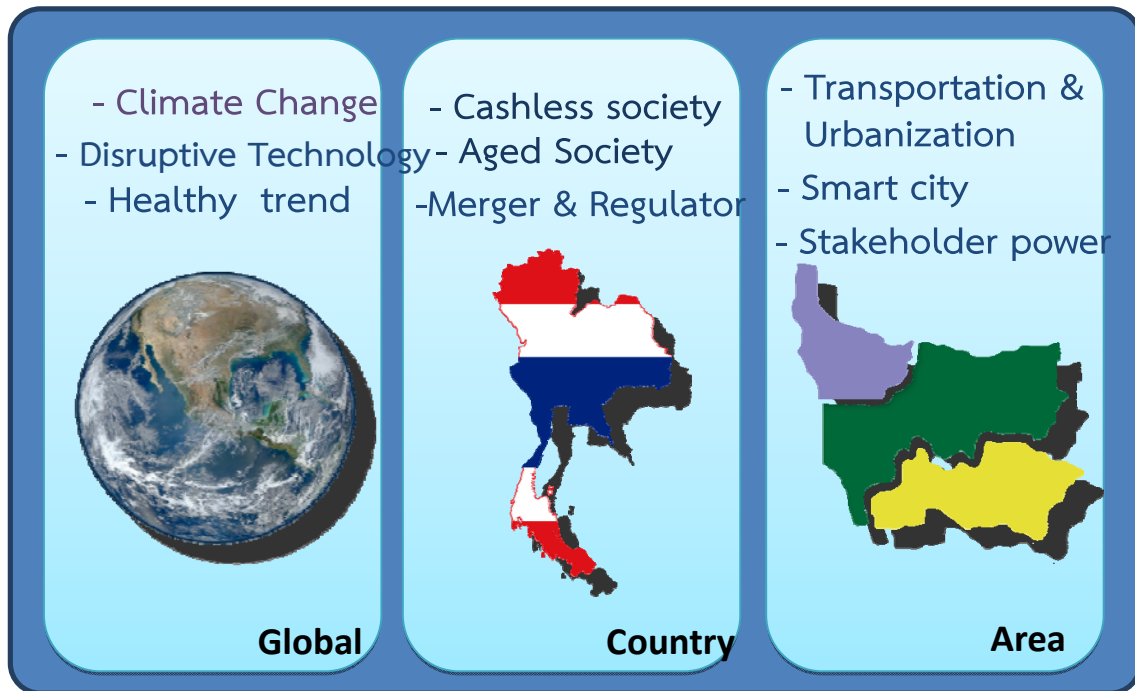
- เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม”
- เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วย “ภาคอุตสาหกรรม” ไปสู่การขับเคลื่อนด้วย “เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม”
- เปลี่ยนจากการเน้นผลิต “สินค้า” ไปสู่การเน้น “ภาคบริการ”

แนวคิด "Thailand 4.0" นี้ จึงมีเป้าหมายที่จะพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้ ซึ่งจะทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่มีความหวัง (Hope) มีความสุข (Happy) และความสามัคคี (Harmony) ได้อย่างแท้จริง กปน. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการน้ำประปาซึ่งเป็นระบบโครงสร้างพื้นฐานหลักของทุกภาคส่วนในประเทศ ควรมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศตามแนวคิด Thailand 4.0 โดยเน้นด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทุกกระบวนการอย่างเป็นระบบ เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ สนับสนุนการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีการวางเส้นทางการพัฒนาองค์กรโดยมุ่งก้าวสู่การบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (SMART IT & Technology) และยกระดับองค์กรสู่การเป็น SMART MWA

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Key Change)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เป็นสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรควรมีการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ผ่านการกำหนดกลยุทธ์และแผนรองรับอย่างเหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ลักษณะ
1. นโยบายภาครัฐ - การกำกับดูแลและการควบรวมกิจการของรัฐ (Regulator & Merger) - การร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในกิจการของรัฐ (Public - Private - Partnership : PPP)	• การลดน้ำสูญเสียไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ภายในปี 2564 • จัดตั้งคณะกรรมการ/องค์กร กำกับดูแลกิจการประปาและน้ำเสีย กำหนดทิศทางกิจการด้านน้ำรวมทั้ง การใช้ PPP เป็นทางเลือกในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเอกชนจะเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ลดการพึ่งพาการลงทุนของรัฐ • นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนาระบบ/การดำเนินงาน เกิดการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน
2. การเจริญเติบโตของเมืองและการขนส่ง (Urbanization & Transportation)	• ระยะเวลาในการจัดหาที่ดินนาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการขยายโครงสร้างของประปา • การเปลี่ยนพื้นที่จากชนบทเป็นเมืองทำให้ความหนาแน่นของประชากรในเมืองเพิ่มมากขึ้น • คุณภาพน้ำดิบแย่ลง
3. Climate Change	• ฤดูกาลผิดปกติ ส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อน • ข้อขัดแย้งในการเข้าถึงและการใช้แหล่งน้ำอย่างยุติธรรม • คุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา - สาหร่ายอุดตันบ่อกรอง - Filter Clog สูง - น้ำเค็มรุกถี่ และนานขึ้น
4. ผู้บริโภคต้องการสินค้า-บริการเฉพาะของตัวเอง (Uniquely Me)	• การเก็บข้อมูลของผู้ใช้น้ำในเชิงลึกเพื่อเก็บเป็น Big Data
5. เทคโนโลยีการผลิตน้ำขั้นสูง	• การนำเทคโนโลยีการผลิตน้ำระบบ Membrane มาใช้ในพื้นที่ที่เหมาะสม เพื่อรองรับคุณภาพน้ำที่เปลี่ยนแปลง
6. โรคติดต่อ (Infectious Disease)	การระบาดของเชื้อโรคเกิดถี่ และรุนแรงมากขึ้น จนอาจไม่สามารถควบคุมการแพร่กระจายได้



รูปภาพ : สรุปการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Key Changes)

วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan)

1. เป็นกรอบในการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. เพื่อรองรับนโยบายขององค์กร และก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ
2. เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์และนโยบายขององค์กร
3. เป็นแนวทางขับเคลื่อนกระบวนการในการดำเนินงานด้าน CSR รวมไปถึงการสื่อสารแผนงานไปยังสำนักงาน ทั่วประเทศต่าง ๆ ให้ได้รับทราบและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน
4. เป็นกลไกในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และพัฒนาองค์กรด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
5. เป็นเครื่องมือในการวางแผนการทำงาน รวมถึงการติดตามและประเมินผล



นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง (MWA CSR Policy)

กปน. เริ่มมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในปี 2557 และได้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2563 ได้มีการปรับปรุงและนำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee) ให้ความเห็นชอบแล้ว ปัจจุบัน (สิงหาคม 2563) อยู่ระหว่างการนำเสนอคณะกรรมการการประปานครหลวง พิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ประกาศการประปานครหลวง
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง
MWA CSR Policy

.....

การประปานครหลวง หรือ MWA ตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้นำหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ประกอบด้วย ๗ หลักการเชิงพฤติกรรม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน มาเป็นกรอบในการดำเนินงานโดยพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทาน

จึงได้กำหนด นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คณะกรรมการการประปานครหลวง ผู้ว่าการ ผู้บริหาร และพนักงานการประปานครหลวง ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ดังนี้

1. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานประปา ตามภารกิจหลักขององค์กร ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) และดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR after Process) โดยปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการ 7 หัวข้อหลักของมาตรฐานสากล ISO 26000 ประกอบด้วย ธรรมชาติ สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร พร้อมกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน

2. ปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

3. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรในการสนับสนุนและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร โดยอาศัยกรอบการรายงานแห่งความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานผลงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ทั้งนี้ บุคลากรของการประปานครหลวง ต้องยึดถือนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประปานครหลวงก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อ

สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Organization)

พันธกิจ

“กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่สนับสนุนการทำงานประจำอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR in process) ส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคม (CSR after process) และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมผลักดันงานด้านการจัดการการใช้น้ำ (Demand Side Management : DSM)”

เป้าประสงค์

1. นำแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานภายใต้กรอบการรายงาน Global Reporting Initiative : GRI มาพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน
2. มีการวิเคราะห์ Gap Analysis ด้านความยั่งยืนของ กปน. อย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาจัดทำแผนปฏิบัติงานด้าน CSR in process
3. นำ สมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) มาใช้ในการทำ CSR after process (กิจกรรมเพื่อสังคม)
4. มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ (KEY communities) โดยมีการจัดทำแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งฯ ร่วมกัน
5. เป็นตัวเร่งปฏิกิริยา (Catalysis) ที่สำคัญในด้านการจัดการการใช้น้ำ (Demand Side Management : DSM)
6. มุ่งสร้างคุณค่าขององค์กรในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Long term stakeholder's Value Creation) ให้เกิดขึ้น

ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

1. กปน. มีการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI
2. นำแผน CSR in process มาบริหารจัดการ Gap Analysis ด้านความยั่งยืนของ กปน. อย่างเป็นระบบ
3. นำ สมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) มาใช้ในการทำ CSR after process (กิจกรรมเพื่อสังคม) จนได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและในระดับสากล
4. สร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ (KEY communities) และนำแผนการมีส่วนร่วมที่ได้จัดทำร่วมกันมาสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้แก่ทุกภาคส่วน
5. งานด้านการจัดการการใช้น้ำ (Demand Side Management : DSM) ดำเนินการได้สำเร็จ
6. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) พึงพอใจและร่วมสนับสนุนงานของ กปน.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (Stakeholders)

ในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางสากลของมาตรฐาน AA1000:2015 Stakeholder Engagement Standard ได้ให้แนวทางประกอบการพิจารณา เกี่ยวกับการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามคุณลักษณะ ดังนี้:

- Dependency – กลุ่ม/บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร (อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร ทั้งทางตรง/ทางอ้อม/เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร)
- Responsibility –กลุ่ม/บุคคลที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อทั้งในปัจจุบัน/อนาคต (เกี่ยวข้องทางด้าน กฎหมาย/การค้า/การดำเนินงาน/จริยธรรม)
- Tension – กลุ่ม/บุคคลที่องค์กรต้องเข้าไปจัดการ/แก้ไขประเด็นทันที (เกี่ยวข้องทางด้านการเงิน/เศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม)
- Influence – กลุ่ม/บุคคลที่มีผลกระทบต่อองค์กร/ มีผลต่อกลยุทธ์/การดำเนินงาน/การตัดสินใจขององค์กร
- Diverse perspective – กลุ่ม/บุคคลที่จะมีความคิดเห็นต่อองค์กร (ทำให้เข้าใจสถานการณ์ใหม่ ๆ / เกิดโอกาส)

ตามแนวทางและหลักการดังกล่าว ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ Process Owner ของทุกสายงาน ได้ร่วมกันระดมสมอง เพื่อทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวงโดยนำข้อมูลปีก่อนมาประกอบการพิจารณา สรุปได้ดังนี้

ผลการทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder identification) ของการประปานครหลวง เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเดิมและข้อมูลปี 2563 สรุปได้ดังตารางที่ 1

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
1. หน่วยงาน หน่วยงาน เชิง นโยบาย และผู้ถือ หุ้นภาครัฐ	หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล รัฐวิสาหกิจ	1. หน่วยงาน เชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้น ภาครัฐ*	หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแลรัฐวิสาหกิจ* หมายเหตุ: * ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	-สำนักงานสภา พัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (สศช.) - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงการคลัง (สำนักงาน คณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ (สคร.), สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง เป็นต้น) - คณะกรรมการ

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
				ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (กนช.) - คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) - สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน	2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ* หมายเหตุ: * ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน* หมายเหตุ: * ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	- กรมชลประทาน - กรมทรัพยากรน้ำ - กรมทางหลวง - กรมทางหลวงชนบท - กรมโยธาธิการและผังเมือง - กทม. อบจ. อปท. และ อบต. - EGAT MEA TOT PWA - องค์การจัดการน้ำเสีย - กรมอุทกศาสตร์ กองทัพเรือ - กรมเจ้าท่า - กรมควบคุมมลพิษ - กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) - กรมการค้าภายใน - กระทรวงกลาโหม

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
				- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) - คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน - สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) - กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ - กรมโรงงานอุตสาหกรรม - หน่วยงานระดับจังหวัด (กรุงเทพมหานคร, นนทบุรี, สมุทรปราการ)
3. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ,	■ คู่ค้าหมายถึงองค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกันหรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยปกติ ความร่วมมือเป็นการจัดการที่เป็นทางการเพื่อ	3. คู่ค้า* หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลงโดยทบทวน และปรับใช้คำว่า “คู่ค้า” แทนคำว่า “คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ”	หมายถึงหน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคล ที่ได้รับค่าตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากร จากการประปานครหลวง* หมายเหตุ: *มีการ เปลี่ยนแปลง โดยทบทวน นิยามให้ครอบคลุมความหมายเดิม และครอบคลุมการปฏิบัติงานร่วมกันตามจริงระหว่างคู่ค้าและกปน.	หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคลที่ดำเนินการ - จัดหาบุคลากร - จัดหาผลิตภัณฑ์ - จัดหาบริการ เช่น ธนาคาร (หักบัญชีธนาคาร) - จัดทำสัญญาเช่า

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	จุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงเช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ หรือเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เฉพาะอย่าง ซึ่งความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน <u>ดังนั้นกปน. จึงไม่มี คู่ค้าแต่มีผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ (Suppliers)</u>			
4. พันธมิตร	องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกันหรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์เฉพาะเจาะจงเช่นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่	4. พันธมิตร * หมายเหตุ: * ไม่มี การเปลี่ยนแปลง	หมายถึง หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงาน ร่วมกับการประปานครหลวงเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกัน* หมายเหตุ: *มีการ เปลี่ยนแปลง โดยทบทวน นิยามให้ครอบคลุมความหมายเดิม และ ครอบคลุมการปฏิบัติงานร่วมกันตามจริงระหว่าง พันธมิตรและกปน.	- ตัวแทนรับชำระเงิน (เคาน์เตอร์เซอร์วิส ห้างสรรพสินค้า การไฟฟ้านครหลวง ธนาคาร) - สถาบันการศึกษา ต่างๆ

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	เฉพาะอย่างยิ่งการเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลาและมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่ทำร่วมกัน			
5. คู่ความร่วมมือ	หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กรที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันโดยทั่วไป	- หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลง โดยรวม “คู่ความร่วมมือ” เดิมไว้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “พันธมิตร”		
6. ผู้ใช้น้ำ	ผู้ใช้บริการขององค์กรอันได้แก่ผู้ใช้น้ำทั้งรายใหญ่และรายย่อย	5. ลูกค้า* หมายเหตุ: * มีการเปลี่ยนแปลง โดยปรับใช้คำว่า “ลูกค้า” แทนคำว่า “ผู้ใช้น้ำ”	หมายถึงผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วยกรุงเทพมหานครจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดสมุทรปราการโดยแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่มดังนี้ 1. Residential (R) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยตรงในครัวเรือนหรือสถานที่พักอาศัยโดยรูปแบบการใช้น้ำจะมีพฤติกรรมการใช้น้ำเป็นช่วงเวลาโดยเฉพาะช่วงเช้าหรือช่วงเย็นถึงค่ำ 2. Commercial (C) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้น้ำเพื่อใช้ในการค้าหรือในองค์กร มีรูปแบบการใช้น้ำค่อนข้างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและ	- ลูกค้ากลุ่ม Residential (R) - ลูกค้ากลุ่ม Non-Residential (N) - ลูกค้ากลุ่ม Key Account (K)

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
			องค์กรและเป็นกลุ่มที่มีปริมาณการใช้น้ำน้อยกว่า 10,000 ลบ.ม.ต่อเดือนซึ่งจะมีพฤติกรรมการใช้น้ำที่ต่อเนื่องตลอดเวลา 3. Industrial (I) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้ที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นทั้ง Residential (R) และ Commercial (C) มีปริมาณการใช้น้ำตั้งแต่ 10,000 ลบ.ม.ต่อเดือน* หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวนนิยามให้ครอบคลุมความหมายเดิมและมีความชัดเจนมากขึ้น โดยประยุกต์จากข้อมูลที่ระบุไว้ในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน การประปานครหลวง ปี 2560-2561	
7. พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน	■ พนักงาน หมายถึง บุคคลทุกคนที่องค์กรเป็นผู้ดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติงานอันจะทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ รวมทั้งพนักงานที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนโดยรวมถึงผู้นำ หัวหน้างาน และผู้จัดการในระดับ ■ ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงตัวแทนหรือลูกจ้างที่ได้รับมอบหมายให้	6. พนักงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน *	■ พนักงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำ ของการประปานครหลวง (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)* ■ ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน* ■ <u>ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน</u> หมายถึงบุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มธุรการ 2) กลุ่มช่าง 3) กลุ่มยานยนต์ และ 4) กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ คนงานและช่างเชื่อม**	

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
	ปฏิบัติงานในนามของ กปน.		■ ตัวแทน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการผู้ใช้น้ำ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน 2) กลุ่มผู้ดูแลและ 3) กลุ่มอ่านมาตร** หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวนนิยามให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน ของกปน. **มีการกำหนดนิยามเพิ่มเติมให้กับกลุ่มลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน เพื่อเพิ่มความชัดเจนและครอบคลุมการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันของกปน.	
8. ชุมชนและสังคม	■ ชุมชน หมายถึง ชุมชนในพื้นที่ให้บริการโดยให้ความสำคัญกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการวางท่อและซ่อมท่อ ■ สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการโดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงน้ำสะอาดและเป็นพื้นที่ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของกปน. เป็นอันดับแรก	7. ชุมชนสำคัญ ชุมชน และสังคม* หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวนนิยามให้ครอบคลุมความหมายเดิมและครอบคลุมการปฏิบัติงานร่วมกันตามจริงโดยเพิ่มชุมชนสำคัญอีก 1 กลุ่ม	■ ชุมชนสำคัญ ในปี 2563 กำหนดให้เป็นชุมชนในพื้นที่รอบโรงงานผลิตน้ำ (ทั้ง 4 แห่ง) ■ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนสำคัญ คือ เป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด และเป็นพื้นที่ ๆ มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ความสามารถพิเศษ (ความเชี่ยวชาญ) ของ กปน. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญ ■ ชุมชน * หมายถึง 1) พื้นที่ชุมชนต้นน้ำ (ตะวันออก และตะวันตก) 2) ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จาก จ.กาญจนบุรี ราชบุรี นครปฐม และ	- ชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ - ชุมชนต้นน้ำ - ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันออก - ชุมชนบริเวณคลองประปาฝั่งตะวันตก - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำดิบ - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ - ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ - ชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลอง

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
			ถนนบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จ.ปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร 3) ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำ (ทั้ง 10 แห่ง) 4) ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ 5) ชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลอง และเจ้าพระยา ▪ สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. โดยตรงแต่เป็นกลุ่มที่ กปน. ให้ความสนใจในการเข้าไปยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น หมายเหตุ*: มีการเปลี่ยนแปลง โดยทบทวนนิยามให้ชัดเจนมากขึ้นและครอบคลุมการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันของ กปน.	
9. สื่อมวลชน	สื่อกลางที่นำข่าวสารและเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชน	8. สื่อมวลชน* หมายเหตุ: *ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	หมายถึง บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพ สื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชนเพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยูกระจายเสียง วิทยูโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป หมายเหตุ: *ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	- หนังสือพิมพ์ - วิทยู - โทรทัศน์ - เว็บไซต์ข่าวออนไลน์

ข้อมูลเดิม		ทบทวนปี 2563		ตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นิยาม	
-	-	9. นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ	หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือองค์กร ที่ไม่แสวงหากำไร ที่ได้นำเสนอมุมมองต่อสังคม เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุมมองดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อ ทิศทางหรือการดำเนินงานของกปน. หมายเหตุ: *มีการเปลี่ยนแปลง โดยซึ่บ่งเพิ่มเติมจากข้อมูลเดิม เพื่อให้ครอบคลุมแนวทางการซึ่บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ AA1000:2015 ให้แนวทางการพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่กลุ่ม/บุคคลที่จะมีความคิดเห็นที่ทำให้องค์กรเข้าใจสถานการณ์/เกิดโอกาสใหม่ๆ กล่าวคือจัดเป็นกลุ่มที่มีมุมมองแตกต่างจากองค์กร (Diverse Perspective)	



ที่มา : การอบรมเชิงปฏิบัติการ ความเห็นโดย Process Owner ทุกสายงานของการประปานครหลวง

- ครั้งที่ 1 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563
- ครั้งที่ 2 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563

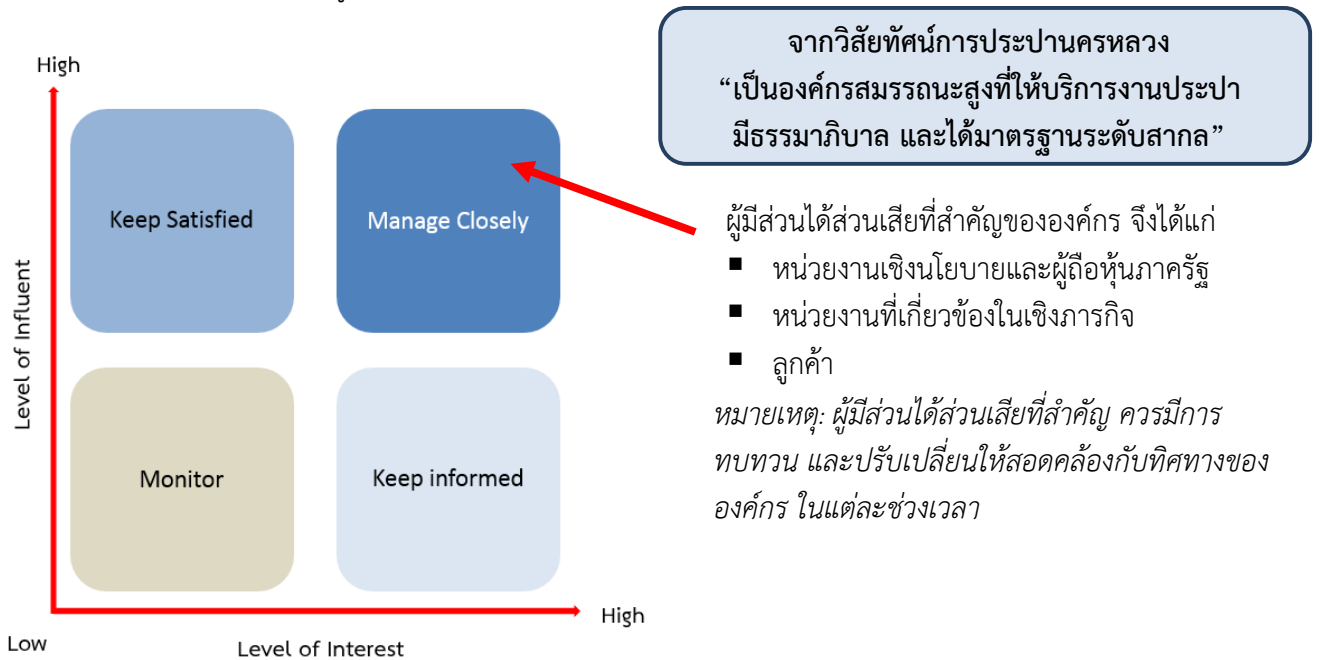
จากนั้น ได้มีการพิจารณาหาความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน และเป็นแนวทางในการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อ (Owner) ขององค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป ผลการระดมสมองจากการอบรมเชิงปฏิบัติการโดย Process Owner ทุกสายงาน สรุปดังนี้

หน่วยงาน	หน่วยงาน เชิงนโยบาย และผู้ถือหุ้น ภาครัฐ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องใน เชิงภารกิจ	ลูกค้า	พนักงาน และผู้ ปฏิบัติ งาน	สื่อมวลชน	ชุมชนสำคัญ ชุมชนและ สังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นัก เคลื่อนไหว/ องค์กร อิสระ /ภาค ประชา สังคม/ นักวิชาการ
สายงานผู้ว่า การ (1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สายงาน บริหาร (2)	✓			✓			✓		✓
สายงาน การเงิน (3)	✓	✓	✓	✓			✓		
สายงานแผน และพัฒนา (4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ (5)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
สายงาน วิศวกรรม และก่อสร้าง (6)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
สายงานผลิต และส่งน้ำ (7)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
สายงาน บริการด้าน ตะวันออก/ ตะวันตก (8)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Owner	- สายงาน แผนและ พัฒนา	- สายงาน แผนและ พัฒนา	- สายงาน บริการด้าน ตะวันออก/ ตะวันตก	- สายงาน บริหาร	- สายงาน ผู้ว่าการ	- สายงาน ผู้ว่าการ	- สายงาน บริหาร	- สายงาน แผนและ พัฒนา	- สายงาน ผู้ว่าการ
สายงาน สนับสนุน	- สายงาน ผู้ว่าการ - สายงาน บริหาร	- สายงาน ผู้ว่าการ - สายงานผลิต และส่งน้ำ - สายงาน บริการด้าน ตะวันออก/ ตะวันตก	- สายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	-	- สายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	- สายงาน ผลิตและ ส่งน้ำ - สายงาน บริการด้าน ตะวันออก/ ตะวันตก	- สายงาน บริการด้าน ตะวันออก/ ตะวันตก - แผนและ พัฒนา - ผลิตและ ส่งน้ำ - สายงาน การเงิน	- สายงาน วิศวกรรม และ ก่อสร้าง - สายงาน ผู้ว่าการ	- สายงาน ผลิตและ ส่งน้ำ - สายงาน แผนและ พัฒนา

ที่มา : การอบรมเชิงปฏิบัติการกำหนด สายงาน Owner และสายงานสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวม กปน. ความเห็นโดย Process Owner ทุกสายงานของการประปานครหลวง ครั้งที่ 3 วันที่ 5 มิถุนายน 2563

สำหรับการกำหนดแนวทางพิจารณาความสำคัญ เพื่อดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควร พิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการเข้าร่วมที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลา โดยใช้เกณฑ์การ พิจารณาดังนี้

1. การพิจารณาความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



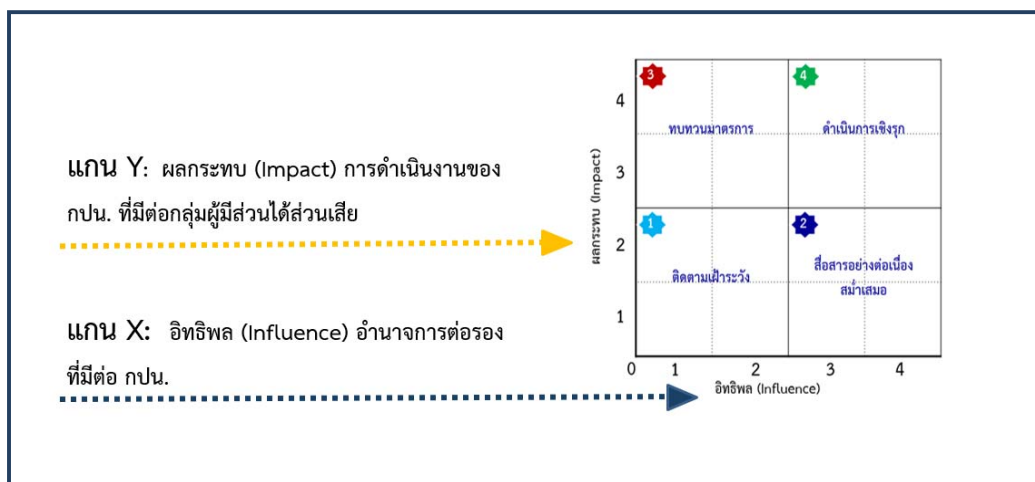
ระดับของอิทธิพล (Influent)	คำอธิบาย
High	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย ทิศทางหรือกลยุทธ์องค์กร ข้อกังวลและข้อร้องเรียนต้องนำมาบริหารจัดการอย่างเร่งด่วน
ระดับของความสนใจ (Interest)	คำอธิบาย
High	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสนใจติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
Low	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดตามการดำเนินงานเฉพาะมีเหตุการณ์ที่สำคัญหรือในส่วนตัวตนเอง เกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบ

2. การพิจารณาความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยทั่วไป สามารถทำได้หลายแนวทางขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรได้กำหนดไว้

เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปานครหลวง ทุกกลุ่ม ได้ถูกนำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างครอบคลุมทั้งระดับการกำกับดูแลองค์กร ระดับกลยุทธ์ และระดับปฏิบัติการ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2-3 จึงได้ระดมสมอง รวบรวมประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จากระดับสายงานทุกสายงานตามตารางความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่างๆ (Bottom Up) เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็น และสรุปช่องว่าง (Gaps) เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานเข้าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมต่อไป

แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีดังนี้



หลักเกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การพิจารณาประเด็นอิทธิพล (Influence)	ระดับคะแนน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการยอมรับการดำเนินงานขององค์กร (Social License to Operate) ซึ่งส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ทิศทาง กลยุทธ์ขององค์กร <u>ซึ่งมีส่วนสำคัญ</u> ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร <u>ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน</u> <u>และมีการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ</u>	มาก (4)
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการยอมรับการดำเนินงานขององค์กร (Social License to Operate) แต่ไม่ส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานขององค์กร	ปานกลาง (3)

เกณฑ์การพิจารณาประเด็นอิทธิพล (Influence)	ระดับ คะแนน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร และได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ	
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร แต่มีสิทธิ์เรียกร้องหรือป้องกันสิทธิ์ได้ตามกฎหมาย หรือ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร แต่องค์กรมีมาตรการที่เกี่ยวข้องรองรับประเด็นดังกล่าวแล้ว - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม	น้อย (2)
ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในหรือภายนอกบริษัท จะได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ	น้อยมาก (1)

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ (Impact)	ระดับ คะแนน
- การดำเนินงานขององค์กร มีโอกาสเกิดผลกระทบมาก/มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกายภาพ เช่น การบาดเจ็บรุนแรง ทูพลภาพ หรือสูญเสีย ชีวิต หรือทรัพย์สิน - การดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ โดยยากที่จะแก้ไขหรือประนีประนอมได้ - ประเด็นผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นขององค์กร - องค์กรไม่สามารถควบคุมผลกระทบหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นได้ ก่อให้เกิดความไม่พอใจถึงขั้นฟ้องร้องเพื่อให้มีการจ่ายค่าชดเชย	มาก (4)
- การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบระดับปานกลาง/เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกายภาพ เช่น การบาดเจ็บที่ต้องได้รับการรักษาทางการแพทย์ แต่ไม่ถึงทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต - การดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ แต่องค์กรสามารถควบคุมโดยการแก้ไขหรือประนีประนอมได้ - ประเด็นผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	ปานกลาง (3)
- การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อย แต่ไม่ถึงบาดเจ็บ - การดำเนินงานขององค์กร อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย /ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เพียงเล็กน้อย และองค์กรสามารถบรรเทา/แก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	น้อย (2)

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ (Impact)	ระดับ คะแนน
- การดำเนินงานขององค์กร ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับน้อยมาก ทั้งในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อรักษาภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือผ่านการสื่อสารการจัดกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	น้อยมาก (1)

จากการระดมสมอง เพื่อรวบรวมประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ประจำปี 2563 สรุปประเด็น (Gaps) ที่มีความสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการเชิงรุกต่อไป ดังนี้

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

- การดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผล Enables ทั้ง 8 ด้าน (สคร.)
- ต้องการให้ การประปานครหลวง บริหารน้ำประปาครอบคลุมทั่วถึงประชาชน เช่น กระทรวงมหาดไทย ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12
- เร่งผลการเบิกจ่าย (สคร.)
- กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- ต้องการให้การประปานครหลวง ให้บริการน้ำประปาเพิ่มเติมในพื้นที่ใกล้เคียงที่ยังมีปัญหาด้านการใช้น้ำประปาอยู่
- แผนบริหารจัดการด้านการจัดการน้ำประปาในสภาวะวิกฤต

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

- การลดข้อร้องเรียน (สตช.)
- ปัญหาการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น การขออนุญาตติดตั้งเครื่องวัด การเข้าพื้นที่ซ่อมท่อ (ผิวจราจร/ทางเท้า) ความรวดเร็วในการดำเนินการ (กทม./กรมทางหลวง)

3. คู่ค้า

- ราคากลางที่เหมาะสมเป็นธรรม
- ความโปร่งใส
- ความรวดเร็วในเรื่องการเงิน/การเบิกจ่ายที่รวดเร็ว

4. พันธมิตร

- การดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานร่วมกัน
- Open Innovation เช่น การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ความรู้และงานวิจัย และ การแลกเปลี่ยนบุคลากรที่ชำนาญเฉพาะทาง

5. นักเคลื่อนไหว / องค์กรอิสระ / ภาคประชาสังคม / นักวิชาการ

- การลดการสูญเสียตลอดกระบวนการผลิตน้ำประปา

6. ลูกค้า

- น้ำประปาใส สะอาด ปลอดภัยและความมั่นใจในคุณภาพน้ำ (อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน)
- น้ำไหลสม่ำเสมอ เพียงพอ/น้ำประปาไหลแรง
- แจ้งข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการใช้น้ำ เช่น การประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำเพื่อวางท่อ/ซ่อมท่อ กรณีเกิดภาวะวิกฤต เช่น น้ำกร่อย ภัยแล้ง
- การแจ้งกำหนดเวลาแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ชัดเจนแน่นอน
- การคืนสภาพผิวจราจรจากงานวางท่อ/ซ่อมท่อ และการอำนวยความสะดวกในการสัญจรระหว่างดำเนินการวางท่อ/ซ่อมท่อ
- การแก้ปัญหารวดเร็ว เช่น ซ่อมท่อ น้ำไม่ไหล น้ำขุ่น และตรวจสอบท่อรั่ว
- การได้รับใบแจ้งค่าน้ำตามกำหนด/ข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำถูกต้อง/ค่าน้ำสูงผิดปกติ
- มีการแจ้ง Status หลังจากการทำธุรกรรม เช่น หลังจากจ่ายเงินผ่าน Application ควรมีข้อความแจ้งบอกว่าได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น
- สามารถจ่ายค่าน้ำได้ทันทีทุกช่องทางหลังจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำ
- สามารถทำธุรกรรมทุกประเภทและได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา

7. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- Job งานที่ชัดเจน และการกระจายงานอย่างเป็นธรรมตรงตามความสามารถ
- การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
- การเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงาน
- สวัสดิการต่างๆ สำหรับตัวแทน เช่น เงินช่วยเหลือกรณีได้รับอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน ประกันชีวิตกลุ่ม
- ประยุกต์ใช้แนวทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ให้ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานของการประปานครหลวง ทุกแห่ง
- สถานที่ทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์
- Work life balance
- ความปลอดภัยในที่ทำงานหากเกิดการก่อการร้าย เช่น กรณีโคราช หรือการจลาจล
- Work at home ในภาวะวิกฤต
- มาตรการที่ชัดเจนและวิธีปฏิบัติหากเกิดการระบาดของโรคอุบัติใหม่
- การดูแลหลังเกษียณ

8. ชุมชนสำคัญ ชุมชน และสังคม

- สื่อสาร ทำความเข้าใจให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานวางท่อ
- ความปลอดภัยและความสะดวกสบายของพื้นที่ก่อสร้าง

- ความปลอดภัยของชุมชนที่อยู่รอบโรงงานผลิตน้ำ
- คุณภาพน้ำที่ดีและความสม่ำเสมอของน้ำประปา
- การจัดการ แบ่งปันน้ำดิบ/การใช้พื้นที่ริมคลองประปาสำหรับชุมชน ประชาชน ภาคท้องถิ่น
- การแย่งน้ำดิบของชุมชน
- ประสานความร่วมมือองค์กรภาครัฐ ท้องถิ่น ชุมชน และเอกชนในทุก ๆ เรื่อง
- การตรวจสอบอุปกรณ์ประปา/ซ่อมอุปกรณ์
- มาตรฐานที่ดีในการซ่อมท่อและวางท่อ
- ซ่อมแซมถนนริมคลองประปาให้มีสภาพดี
- แผนรับมือภาวะวิกฤตที่กระทบต่อชุมชนรอบโรงงาน
- สร้างอาชีพ สร้างโอกาสให้ชุมชนดูแลตัวเองได้อย่างยั่งยืน

การทบทวนปัจจัยยั่งยืน การประปานครหลวง ปี 2563

ที่มาและความสำคัญของการทบทวนปัจจัยยั่งยืนของการประปานครหลวง

การประปานครหลวง (กปน.) ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทการบริหารจัดการน้ำ และตามแนวทางของการพัฒนาที่ยั่งยืน จึงได้มีการกำหนดปัจจัยยั่งยืนขึ้นในปี 2562 ซึ่งประกอบด้วย 16 ประเด็น ได้แก่

- ประเด็นที่ 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ประเด็นที่ 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ
- ประเด็นที่ 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม
- ประเด็นที่ 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์
- ประเด็นที่ 5 นวัตกรรมและดิจิทัล
- ประเด็นที่ 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย
- ประเด็นที่ 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย
- ประเด็นที่ 8 พลังงาน
- ประเด็นที่ 9 มลพิษทางอากาศ
- ประเด็นที่ 10 น้ำทิ้งและของเสีย
- ประเด็นที่ 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ประเด็นที่ 12 การอบรมและการศึกษา
- ประเด็นที่ 13 ชุมชนท้องถิ่น
- ประเด็นที่ 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
- ประเด็นที่ 15 การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ
- ประเด็นที่ 16 คุณภาพน้ำประปา

ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำความเข้าใจและทราบถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ทั้งในมิติเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

หลังจากการดำเนินงานภายใต้แผนปัจจัยยั่งยืนทั้ง 16 ประเด็น ในปี 2562 กปน. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบริบทการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัตซึ่งส่งผลกระทบต่อปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลผลิตหลักขององค์กร อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ด้วย ดังนั้น ในปี 2563 กปน. จึงได้ทำการทบทวนปัจจัยยั่งยืน โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ได้แก่

1) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) อาทิ หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ คู่ค้าและผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ ชุมชนและสังคม สื่อมวลชน และลูกค้า

2) กลุ่มพนักงาน กปน. ในส่วนของคณะทำงานจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน , พนักงานบางส่วนของฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ และฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม

3) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive)

โดยสามารถสรุปผลการทบทวนปัจจัยยั่งยืน ปี 2563 ได้ดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนในภาพรวมของการประปานครหลวง ระหว่างปี 2562 และปี 2563

จากการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนปี 2562 และลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนในภาพรวมของ กปน. ปี 2563 ซึ่งจัดลำดับโดยกลุ่ม 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholder) กลุ่มพนักงาน กปน. และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) พบว่าประเด็นด้านคุณภาพน้ำประปา ยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อความยั่งยืนของ กปน. เนื่องจาก “น้ำ” คือผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงมาตรฐานและความปลอดภัยของผู้บริโภค อีกทั้งยังพบว่ามีอีก 2 ประเด็นที่ยังคงมีความสำคัญอยู่ใน 5 ลำดับแรก คือ ประเด็นด้านทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย และประเด็นด้านนวัตกรรมและดิจิทัล เนื่องจากทรัพยากรน้ำเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญขององค์กรโดยองค์กรจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและความคุ้มค่าสูงสุดในกระบวนการผลิตน้ำ ส่วนในด้านนวัตกรรมและดิจิทัล ถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบการผลิตน้ำและเป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กร

อย่างไรก็ดีในปี 2563 ผลการทบทวนปัจจัยยั่งยืนแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนจาก ปี 2562 ในบางด้าน โดยปัจจัยยั่งยืนที่มีความสำคัญ 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ประเด็นด้านคุณภาพน้ำประปา (4.82 คะแนน) 2) ประเด็นด้านทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย (4.58 คะแนน) 3) ประเด็นด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (4.55 คะแนน) 4) ประเด็นด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ (4.52 คะแนน) และ 5) ประเด็นด้านนวัตกรรมและดิจิทัล (4.44 คะแนน) โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	ปี 2561	ปี 2562 (ภาพรวม)	
	ปัจจัยยั่งยืน	ปัจจัยยั่งยืน	คะแนนเฉลี่ย * (เต็ม 5.00)
1	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	4.82
2	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	4.58
3	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	4.55
4	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	4.52
5	ประเด็น 15 การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	4.44
6	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	ประเด็น 15 การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ	4.35
7	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	4.29
8	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	4.27
9	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.23
10	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	4.22
11	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	4.14
12	ประเด็น 8 พลังงาน	ประเด็น 8 พลังงาน	4.09
13	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	4.08
14	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	3.94
15	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	3.75
16	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	3.27

หมายเหตุ : * คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของ 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholder) กลุ่มพนักงาน กปน. และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive)

การเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืน ปี 2563 ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders)

จากการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนปี 2563 ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) กลุ่มพนักงาน กปน. และ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) พบว่า ประเด็นยั่งยืน 5 ลำดับแรก มีความสอดคล้องกันถึง 5 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านคุณภาพน้ำประปา ประเด็นด้านความโปร่งใส และความซื่อสัตย์ ประเด็นด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ประเด็นด้านทรัพยากรน้ำที่สูญเสีย และประเด็นด้านนวัตกรรมดิจิทัล ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยยั่งยืนจากทั้ง 3 กลุ่ม จะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญต่อปัจจัยยั่งยืนมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีรายละเอียดดังตาราง และแผนภาพต่อไปนี้

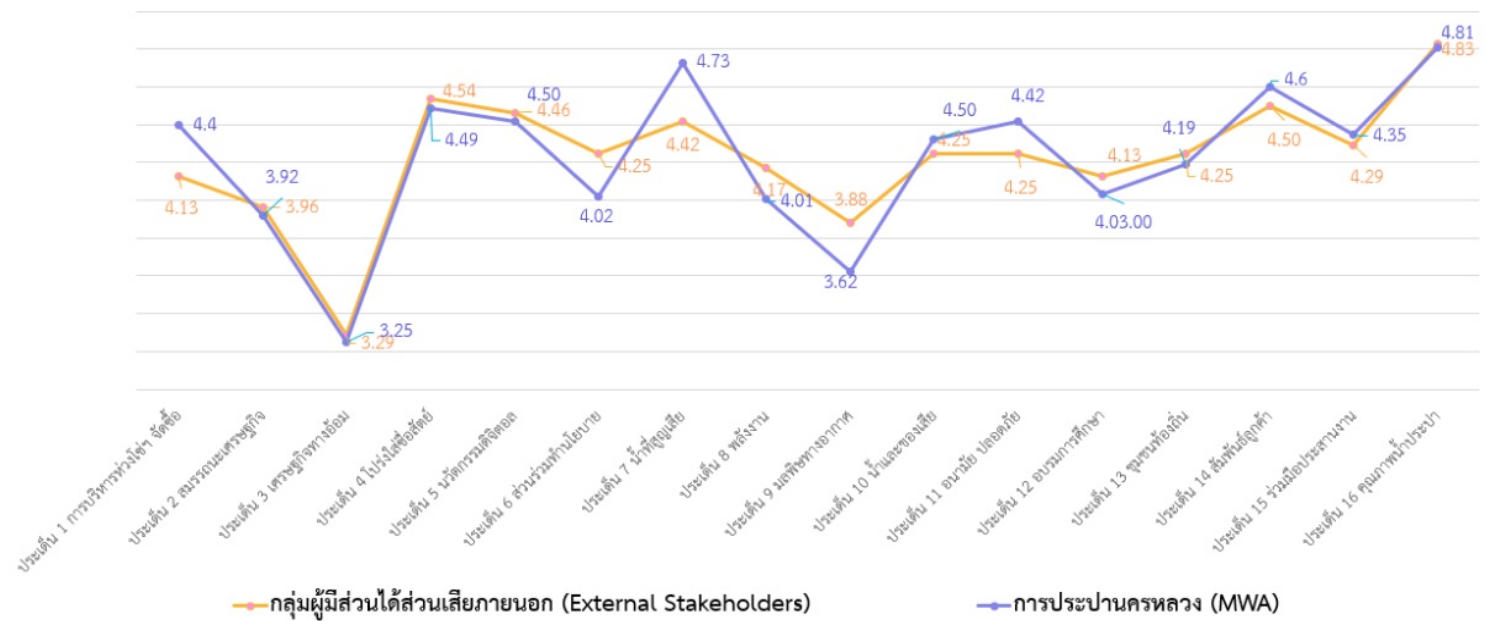
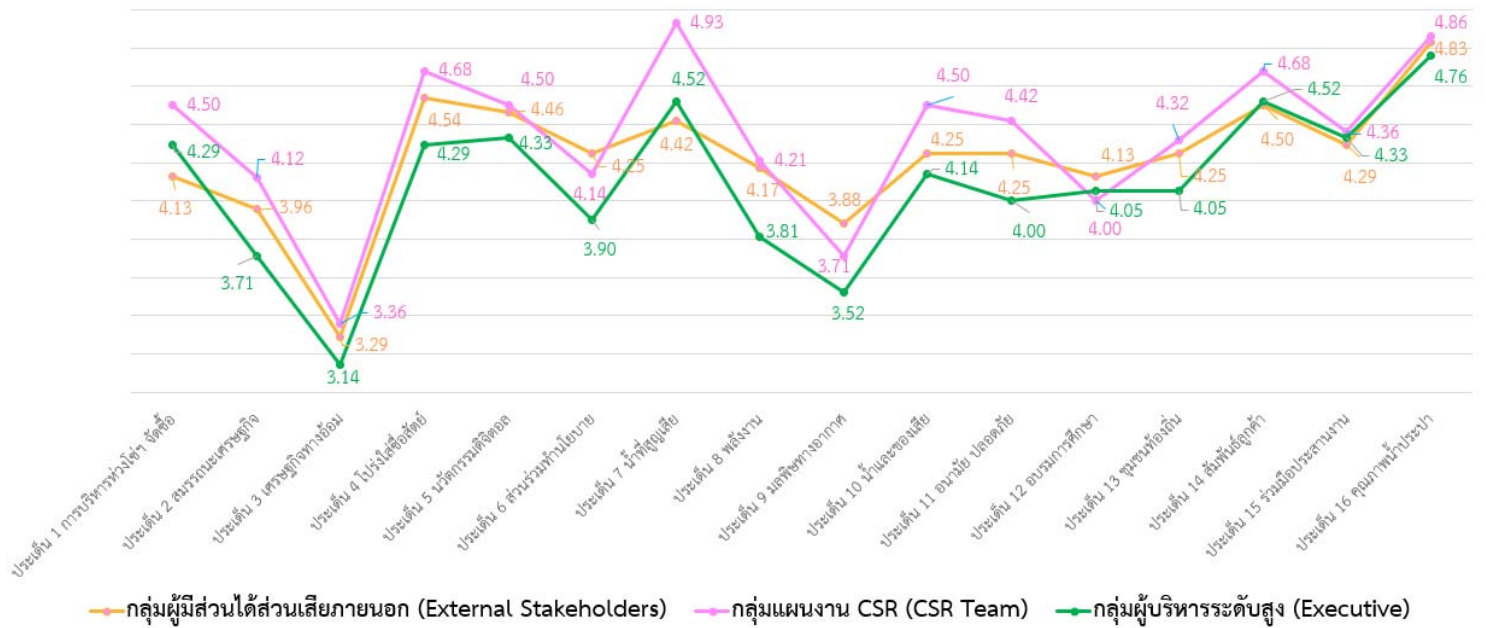
ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders)	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5.00)	การประปานครหลวง (MWA)			
			กลุ่มพนักงาน กปน. (MWA Employees)	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5.00)	กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive)	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5.00)
1	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	4.83	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	4.93	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	4.76
2	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	4.54	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	4.86	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	4.52
3	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	4.50	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	4.68	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	4.52
4	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	4.46	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	4.68	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	4.33
5	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	4.42	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	4.50	ประเด็น 15 ความร่วมมือประสานงานทางธุรกิจ	4.33
6	ประเด็น 15 ความร่วมมือประสานงานทางธุรกิจ	4.29	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	4.50	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	4.29
7	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	4.25	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	4.50	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	4.29
8	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	4.25	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.42	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	4.14
9	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.25	ประเด็น 15 ความร่วมมือประสานงานทางธุรกิจ	4.36	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	4.05
10	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	4.25	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	4.32	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	4.05
11	ประเด็น 8 พลังงาน	4.17	ประเด็น 8 พลังงาน	4.21	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.00
12	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	4.13	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	4.14	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	3.90
13	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	4.13	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	4.12	ประเด็น 8 พลังงาน	3.81
14	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	3.96	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	4.00	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	3.71
15	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	3.88	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	3.71	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	3.52
16	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	3.29	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	3.36	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	3.14

เปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืน ปี 2563 ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) และการประปานครหลวง (MWA)

จากการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนปี 2563 ระหว่าง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) และ กปน. (MWA) พบว่า ประเด็นยั่งยืน 5 ลำดับแรก มีความสอดคล้องกันในทุกประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นด้านคุณภาพน้ำประปา ประเด็นด้านทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย ประเด็นด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ และประเด็นด้านนวัตกรรมและดิจิทัล โดยประเด็นด้านคุณภาพน้ำประปายังคงเป็นปัจจัยที่ทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) และ กปน. (MWA) ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และประเด็นด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าก็เป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 3 เช่นเดียวกัน ส่วนประเด็นด้านอื่น ๆ พบว่า มีลำดับความสำคัญที่ปรับเปลี่ยนไป ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยยั่งยืนจากทั้ง 2 กลุ่ม จะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญต่อปัจจัยยั่งยืนมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีรายละเอียดดังตาราง และแผนภาพต่อไปนี้

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders)	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 5.00)	การประปานครหลวง (MWA)	คะแนนเฉลี่ย * (เต็ม 5.00)
1	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	4.83	ประเด็น 16 คุณภาพน้ำประปา	4.81
2	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	4.54	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	4.73
3	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	4.50	ประเด็น 14 การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า	4.60
4	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	4.46	ประเด็น 4 ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	4.49
5	ประเด็น 7 ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย	4.42	ประเด็น 5 นวัตกรรมและดิจิทัล	4.42
6	ประเด็น 15 ความร่วมมือประสานงานทางธุรกิจ	4.29	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	4.40
7	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	4.25	ประเด็น 15 ความร่วมมือประสานงานทางธุรกิจ	4.35
8	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	4.25	ประเด็น 10 น้ำทิ้งและของเสีย	4.32
9	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.25	ประเด็น 11 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.21
10	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	4.25	ประเด็น 13 ชุมชนท้องถิ่น	4.19
11	ประเด็น 8 พลังงาน	4.17	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	4.03
12	ประเด็น 1 การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง	4.13	ประเด็น 6 การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย	4.02
13	ประเด็น 12 การอบรมและการศึกษา	4.13	ประเด็น 8 พลังงาน	4.01
14	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	3.96	ประเด็น 2 สมรรถนะทางเศรษฐกิจ	3.92
15	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	3.88	ประเด็น 9 มลพิษทางอากาศ	3.62
16	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	3.29	ประเด็น 3 ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม	3.25

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565
การประเมินผล (กปน.)



การจัดทำแผนที่ลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืน ปี 2563

จากการจัดทำแผนที่ลำดับความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนของ กปน. ในปี 2563 สามารถแบ่งกลุ่มความสำคัญของปัจจัยยั่งยืนได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มที่มีความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านคุณภาพน้ำประปา ประเด็นด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ ประเด็นด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า และประเด็นด้านทรัพยากรและน้ำที่สูญเสีย ซึ่งทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งที่ กปน. ควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก เนื่องจากเรื่องเหล่านี้เป็นความคาดหวังหลักจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รวมทั้งเป็นประเด็นที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืนตามมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เมื่อพิจารณารายประเด็นสามารถอธิบายได้ว่า

ประเด็นที่มีความสำคัญลำดับที่ 1 คือ ด้านคุณภาพน้ำประปา เนื่องจาก “น้ำ” คือ ผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้บริโภคทั้งในด้านความเพียงพอ ความสะอาด และความปลอดภัยตามมาตรฐานระดับสากล ดังนั้น ประเด็นนี้จึงเป็นประเด็นที่องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการด้านปริมาณและคุณภาพน้ำทั้งระบบตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

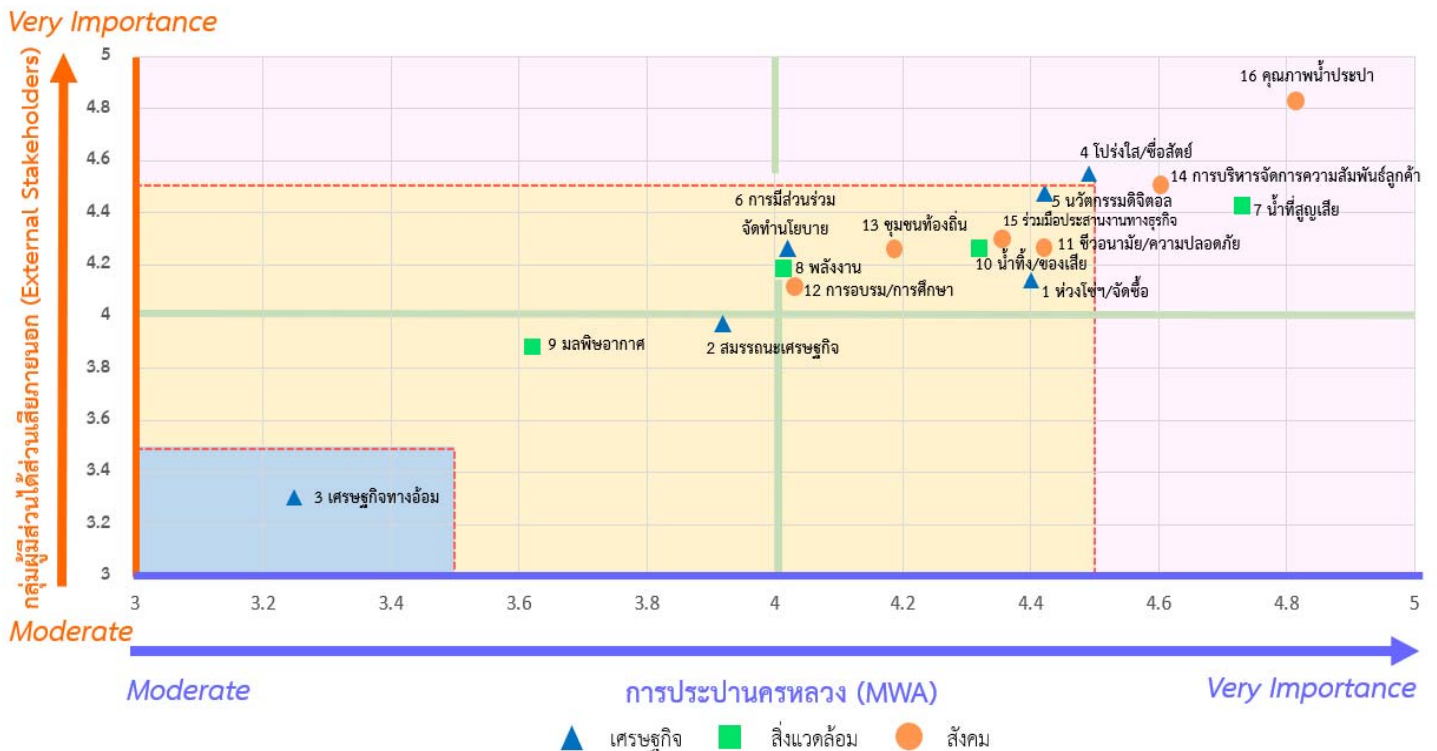
ประเด็นที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 คือ ด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ เนื่องจากการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรรัฐวิสาหกิจย่อมถูกคาดหวังจากประชาชนในฐานะผู้เสียภาษี อีกทั้งถูกคาดหวังจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับติดตามในเรื่องของความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารงาน ดังนั้น กปน. จึงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว ตั้งแต่การวางนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส รวมทั้งสนับสนุนให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรและสื่อสารเผยแพร่ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกกลุ่มได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ประเด็นที่มีความสำคัญลำดับที่ 3 คือ ด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าคือหัวใจของการดำเนินธุรกิจและมีผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจขององค์กร ดังนั้น กปน. ต้องมีแนวทางในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ โดยเน้นการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและมีช่องทางการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ประเด็นที่มีความสำคัญลำดับที่ 4 คือ ด้านทรัพยากรและน้ำที่สูญเสีย เนื่องจากน้ำเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อสิ่งมีชีวิตและการพัฒนาประเทศ ดังนั้น กปน. จะต้องให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดคุณค่าสูงสุดโดยการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้ำในกระบวนการผลิตที่น้อยที่สุด

2) กลุ่มที่มีความสำคัญมาก ประกอบด้วย 11 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านนวัตกรรมและดิจิทัล ประเด็นด้านความร่วมมือประสานงานทางธุรกิจ ประเด็นด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย ประเด็นด้านน้ำทิ้งและของเสีย ประเด็นด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง ประเด็นด้านชุมชนท้องถิ่น ประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย ประเด็นด้านพลังงาน ประเด็นด้านการอบรมและการศึกษา ประเด็นด้านสมรรถนะทางเศรษฐกิจ และประเด็นด้านมลพิษทางอากาศ

3) กลุ่มที่มีความสำคัญปานกลาง ประกอบด้วย 1 ประเด็น คือ ประเด็นด้านเศรษฐกิจทางอ้อม



รายละเอียดการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (SWOT)

ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กปน. ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกตามกรอบ PESTEL, 5 Forces พร้อมทั้งระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (Key Change) และสภาพแวดล้อมภายในตามกรอบ McKinsey 7s รวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ผ่านมา จากผลการวิเคราะห์ประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน พบปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อนหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง (Weaknesses) กับปัจจัยที่เป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) สรุปเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ โดยการรวม ปัจจัยภายนอก (External Factors) กับปัจจัยภายใน (Internal Factors) โดยเรียงลำดับความสำคัญ โดยผู้บริหาร กปน. ระดับผู้ช่วยผู้ว่าการ ขึ้นไป ดังนี้

จุดแข็ง Strengths	จุดอ่อน Weaknesses
S1. มีระบบการบริหารจัดการระบบผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ [102.07]	W1. บุคลากรภายในองค์กรส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจเรื่อง CSR in process / ISO 26000 / Stakeholder / AA1000 / GRI [68.83]
S2. มีความน่าเชื่อถือในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ-ซ่อมท่อ [94.33]	W2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการด้าน CSR ยังไม่ทั่วถึงทั้งภายนอกและภายในองค์กร [63.24]
S3. มีกิจกรรม/โครงการที่นำความเชี่ยวชาญของ กปน. ไปช่วยเหลือชุมชน/สังคม เช่น โครงการวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน โครงการระบบประปาโรงเรียน [76.92]	W3. โครงสร้างและบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณและจำนวนลูกค้า/ชุมชน [60.56]
S4. ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนงานด้าน CSR [75.33]	

[SCORE] = [Weight * Rating * Probability]

โอกาส Opportunities	ภัยคุกคาม/อุปสรรค Threats
O1. ปรับปรุงระบบการทำงาน ระบบผลิตน้ำ การให้บริการประชาชน ให้ทันสมัย เข้ากับเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น [76.19]	T1. Climate Change ส่งผลให้ฤดูกาลผิดปกติ ส่งผลต่อปริมาณน้ำในเขื่อนคุณภาพแหล่งน้ำดิบมีปัญหา [87.12]
O2. Technology Digital ทำให้มีการเข้าถึงชุมชนมากขึ้น (การสื่อสาร/การแจ้งข้อเท็จจริง) [63.24]	T2. การบริหารจัดการน้ำที่ยั่งยืน [72.55]
O3. กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น [61.94]	T3. การต่อต้านจากชุมชนในบางพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. [40.65]
O4. ได้รับความร่วมมือและยอมรับจากชุมชนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ [61.37]	T4. ปัญหาภาวะเศรษฐกิจส่งผลให้สมาชิกในชุมชนขาดความสนใจหรือตระหนักในเรื่องการพัฒนาชุมชนหรือกิจกรรมชุมชน [34.40]
O5. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกจากนโยบายของรัฐบาล (การบูรณาการงานร่วมกัน) [48.01]	T5. ความต้องการของชุมชนในบางพื้นที่ยังไม่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญของ กปน. [25.61]
	T6. ความเห็นต่างทางการเมืองของชุมชน [17.10]

[SCORE] = [Weight * Impact * Likelihood]

ความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (TOWS Matrix) กับ นโยบาย
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง (MWA CSR Policy)

จุดแข็ง Strengths / จุดอ่อน Weaknesses	โอกาส Opportunities / ภัยคุกคาม/อุปสรรค Threats	นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
S2. มีความน่าเชื่อถือในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านน้ำประปา การวางท่อ-ซ่อมท่อ [94.33]	O3. กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น [61.94]	1. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานประปา ตามภารกิจหลักขององค์กร ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) และดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR after Process) โดยปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการ 7 หัวข้อหลักของมาตรฐานสากล ISO 26000 ประกอบด้วย ธรรมชาติ สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร พร้อมกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน
กลยุทธ์เชิงรุก (S+O)		
S3. มีกิจกรรม/โครงการที่นำความเชี่ยวชาญของกปน. ไปช่วยเหลือชุมชน/สังคม เช่น โครงการวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน โครงการระบบประปาโรงเรียน [76.92]	T2. การบริหารจัดการน้ำที่ยั่งยืน [72.55]	2. ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
กลยุทธ์เชิงป้องกัน (S+T)		

จุดแข็ง Strengths / จุดอ่อน Weaknesses	โอกาส Opportunities / ภัยคุกคาม/อุปสรรค Threats	นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
W2. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการด้าน CSR ยังไม่ทั่วถึงทั้งภายนอก และภายในองค์กร [63.24] กลยุทธ์เชิงแก้ไข (W+O)	O3. กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพิ่มมากขึ้น [61.94]	3. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็น ระบบ ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) อันจะส่งผล ให้การบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรในการ สนับสนุนและตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
W1. บุคลากรภายในองค์กร ส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจ เรื่อง CSR in process / ISO 26000 / Stakeholder / AA1000 / GRI [68.83] กลยุทธ์เชิงรับ (W+T)	T2. การบริหารจัดการน้ำที่ ยั่งยืน [72.55]	4. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการรายงานผล การดำเนินงานขององค์กร โดยอาศัยกรอบการ รายงานแห่งความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มความ น่าเชื่อถือของรายงานผลงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับ สากล

ยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565 ของ การประปานครหลวง (กปน.) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง พร้อมให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อม และยกระดับการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ลืมจุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง กปน. เมื่อครั้งรัชกาลที่ 6 ทรงเสด็จเป็นองค์ประธานเปิดกิจการ “การประปากรุงเทพฯ” เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2457 ซึ่งมีพระราชดำรัส ตอนหนึ่งว่า “ขอน้ำใสอันจะหล่อไหลจากประปານี้ จงเป็นเครื่องประหารสรรพโรคร้ายที่จะเบียดเบียนให้ร้ายแก่ประชาชนผู้เป็นพสกนิกรของเรา” และวัตถุประสงค์ของ SDG 6 คือ ให้มีน้ำเพื่อใช้ประโยชน์และมีการจัดการน้ำและสุขาภิบาลอย่างยั่งยืนสำหรับทุกคน จึงเป็นที่มาของแนวทางกำหนดยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ THEME CSR กปน. ที่ว่า “กปน. มีน้ำมีชีวิต”

การจัดทำยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้นำวิสัยทัศน์ กปน. แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 (ปี 2563-2565) นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง (MWA CSR Policy) หลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 ที่เป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) ในกรอบการพัฒนา 7 หลักการ (7 Principles) และ 7 หัวข้อ (7 Core Subjects) ตลอดจนถึงปัจจัยยั่งยืน ของ กปน. มาใช้ในการ กำหนดยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปน. ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการ (CSR in Process) และดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR after Process) (S+O) (S+T) (W+O)
2. ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการส่งเสริมการใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่า (W+T)

โดยมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจน ตามที่จะกล่าวถึงต่อไปในแผนการดำเนินงานภายใต้ CSR Strategy Map และ แผนปฏิบัติงาน CSR ปีงบประมาณ 2563 - 2565

เป้าหมายหลักในการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. งานด้านทรัพยากรน้ำและการสูญเสียน้ำ ตลอดจนถึงการจัดการการใช้น้ำ (Demand Side Management : DSM) ดำเนินการได้สำเร็จ ควบคู่ไปกับการจัดการน้ำสูญเสียอย่างเหมาะสม
2. นำแผน CSR in process มาบริหารจัดการ Gap Analysis ด้านความยั่งยืนของ กปน. อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางของกระบวนการดำเนินงานตาม Work Process ซึ่งครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) พึงพอใจและร่วมสนับสนุนงานของ กปน.
4. กปน. มีการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI ด้วยความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้

แผนการดำเนินงานภายใต้ CSR Strategy Map ที่แสดงความเชื่อมโยงของแผนวิสาหกิจการ
การประปานครหลวง ฉบับที่ 5 (2563 - 2565) กับ ยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อม ในแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 – 2565 และ
ISO 26000

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ		สนับสนุนแผน วิสาหกิจ จ. 5
			หลัก	สนับสนุน	
1. ยุทธศาสตร์การ พัฒนาความสัมพันธ์- ความร่วมมือที่ดีกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียด้วย ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการ (CSR in Process) และ ดำเนินงานกิจกรรมเพื่อ สังคม (CSR after Process) (S+O) (S+T) (W+O)	1. การบูรณาการความ ร่วมมือระหว่าง รัฐวิสาหกิจในเรื่องความ รับผิดชอบต่อสังคม (S+O)	1. การสร้างความ ร่วมมือกับชมรม รัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ชรส.)	ฝรส.	-	(3.2-2CSR) โครงการ ยกระดับความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่ รวมผู้ใช้น้ำ)
	2. การจัดทำฐานข้อมูล ชุมชนสำคัญ (W+O)	2. การจัดทำ ฐานข้อมูลชุมชน สำคัญของ กปน.	ฝรส.	ฝพท.	(3.2-2CSR) โครงการ ยกระดับความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่ รวมผู้ใช้น้ำ)
	3. การส่งเสริม ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (S+O)	3. การส่งเสริม ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย *	ฝรส. ฝนย.	ทุกสายงาน	(3.2-2CSR) โครงการ ยกระดับความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่ รวมผู้ใช้น้ำ)
	4. การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการพัฒนา ชุมชนที่สำคัญ (S+T)	4. แผนงานที่ 1 : การ มีส่วนร่วมในการ พัฒนาชุมชนที่สำคัญ *	ฝรส. สำนักงาน ประชาสัมพันธ์ สาขา ฝผข. ฝผส. ฝผธ. ฝนส. ฝรด.	ทุกสายงาน	(3.2-1CSR) โครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการองค์กร และการมีส่วนร่วมในการ พัฒนาชุมชนที่สำคัญ
	5. การส่งเสริมความ รับผิดชอบต่อสังคมใน กระบวนการองค์กร ตาม ISO 26000 (S+T)	5. แผนงานที่ 2 : ความรับผิดชอบต่อ สังคมในกระบวนการ ขององค์กร *	ฝรส. ฝนย. ฝพบ.	ทุกสายงาน	(3.2-1CSR) โครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการองค์กร และการมีส่วนร่วมในการ พัฒนาชุมชนที่สำคัญ

	6. การรายงานผลการดำเนินงานของ กปน. แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W+O)	6. การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน *	ฟรส.	-	(3.2-4CSR) โครงการการรายงานผลการดำเนินงานของ กปน. แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการส่งเสริมการใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่า (W+T)	7. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) (W+T)	7. ฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) *	ฟรส. ฟมส.	-	(3.3-1CSR) โครงการการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

2 ยุทธศาสตร์

7 กลยุทธ์

7 แผนงาน

หมายเหตุ : แผนงานที่มี * หมายถึง แผนงานตามแผนปฏิบัติการ (ActionPlan) ภายใต้แผนวิสาหกิจ กปน.

วัตถุประสงค์จัดตั้งและพันธกิจ	วิสัยทัศน์		ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2565	แผนวิสาหกิจ กปน.
อำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. การประปานครหลวง พ.ศ. 2510 1. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา2. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกันหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและประชาชน	เป็นองค์กรสมรรถนะสูง	HPO Standard	รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC)	มากกว่า 350 คะแนน	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) SO-1 พัฒนาระบบจ่ายน้ำ SO-2 เสริมสร้างระบบผลิต SO-3 บริหารจัดการปริมาณและคุณภาพน้ำ SO-4 Digital & Innovation SO-5 Stakeholder Relationship SO-6 Social SO-7 Environment SO-8 HRM SO-9 HRD SO-10 Finance
	เป็นองค์กรที่ให้บริการงานประปาตามมาตรฐานสากล	Water Quality	คุณภาพน้ำ ณ สถานที่ใช้น้ำ : ค่าความขุ่น (Turbidity)	ในสถานะปกติ < 1.0 NTU Percentile ที่ 95	
		Water Distribution	อัตราการสูญเสีย	ร้อยละ 19	
	เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล	Corporate Governance	คะแนนคุณธรรมความโปร่งใส	มากกว่า 90 คะแนน หรืออยู่ใน 5 อันดับแรกของรัฐวิสาหกิจ	

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ภาพรวมของแผนปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคม ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. การสร้างความร่วมมือกับชมรมรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ชรส.)	1. เข้าร่วมประชุม ชรช. อย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน 2. สรุปผลการดำเนินงานแล้วเสร็จภายใน 30 ก.ย.	1.1 เข้าร่วมประชุมร่วมกับชมรมรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ชรส.) 1.2 การดำเนินงานร่วมกันของชมรมรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ชรส.) เพื่อดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม 1.3 ประเมิน และสรุปผลการดำเนินงาน	-	ฝรส.	-
2. การจัดทำฐานข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน.	สรุปฐานข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน. แล้วเสร็จภายใน 30 ก.ย.	2.1 ลงพื้นที่เก็บและรวบรวมข้อมูลชุมชนสำคัญ 2.2 ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลชุมชนสำคัญ 2.3 สรุปฐานข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน.	-	ฝรส.	-
3. การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย *	1.ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2563 (ปีฐาน) 2.ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ร้อยละ 100	3.1 รวบรวมความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การทำ focus group การจัดงาน Stakeholders Day 3.2 นำประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละหน่วยงาน 3.3 หน่วยงานนำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปดำเนินการ 3.4 สรุปผลการดำเนินงาน	5 ล้านบาท	ฝรส. ผนย.	-

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
4. แผนงานที่ 1 : การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ *	ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของทุกโครงการ/กิจกรรม ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 4.12 ปี 2565 ไม่น้อยกว่า 4.25	4.1 ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญของ กปน. 4.2 ระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญทั้งหมดของ กปน. เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน และนำมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชน 4.3 ลงพื้นที่ชุมชนที่สำคัญสร้างเครือข่ายสัมพันธ์เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน พร้อมสอบถามความต้องการความคาดหวังของชุมชนที่สำคัญ 4.4 ร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนด/ทบทวนแผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ ที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) 4.5 ดำเนินงานตาม แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ ดังนี้ 4.5.1 <u>แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ ทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญ ปี 63 - 65)</u> - การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมผ่านการแสดงความต้องการความคาดหวังของชุมชนที่สำคัญ และร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน ดังนี้ - กิจกรรมที่ 1 การอบรมวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน สำหรับชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำทั้งการอบรมที่สำนักงานใหญ่ กปน. และการอบรม	4 ล้านบาท	ผรส. สำนักงานประชาสัมพันธ์ ผผช. ผผส. ผผธ. ผผส. ผรด.	-

		สัญจร- - กิจกรรมที่ 2 กิจกรรม CSR ประปา เพื่อประชาชน ในพื้นที่ชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ โดยส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ที่ได้ฉลากประหยัดน้ำ กปน. และ นำความรู้วิชาชีพช่างประปาไปช่วยเหลือชุมชน - ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมฯ (วัดจากผลความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของกิจกรรมต่าง ๆ) <u>4.5.2 แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปา ทั้งฝั่งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ (ชุมชนที่สำคัญ ปี 64 - 65)</u> - การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมผ่านการแสดงความต้องการความคาดหวังของชุมชนที่สำคัญ และร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน ดังนี้ - กิจกรรมที่ 1 โครงการรวมใจรักษาน้ำ (ให้ความรู้คุณค่าของน้ำ-การประหยัดน้ำ, บ่อดักไขมัน ฯลฯ) - กิจกรรมที่ 2 โครงการระบบประปาโรงเรียน (พัฒนาระบบประปาโรงเรียน 4 แห่งต่อปี) - กิจกรรมที่ 3 โครงการ กปน. รักษาต้นน้ำ (สร้างฝาย, ปลูกป่าและพัฒนาโรงเรียน/ชุมชน) - ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมฯ (วัดจากผลความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของโครงการต่าง ๆ) 4.6 ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่ม	6 ล้านบาท		
--	--	---	-----------	--	--

		ชุมชนที่สำคัญ (วัดจากผลความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของโครงการต่าง ๆ)			
5. แผนงานที่ 2 : ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการขององค์กร *	ระดับคะแนนการเรียนรู้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	5.1 เผยแพร่ความรู้ด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) และ มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 เช่น อบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน / ทัศนศึกษาให้ความรู้ 5.2 ติดตาม ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน	3 ล้านบาท	ฝรส. ฝนย. ฝพบ.	-
6. การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน *	จัดทำร่างรายงานแห่งความยั่งยืน แล้วเสร็จภายในเดือน ก.ย.	6.1 ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปน. 6.2 ทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ซึ่งสะท้อนถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจสังคม สิ่งแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปีปัจจุบัน) 6.3 จัดทำเล่มรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปีก่อนหน้า) และประเมินคุณภาพของกระบวนการจัดทำรายงาน โดยการตรวจรับรองการสร้างความเชื่อมั่นและสอบทานรายงานฯ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ การดำเนินงานขององค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน 6.4 รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาเรียบเรียงร่างรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปีปัจจุบัน)	3 ล้านบาท	ฝรส.	-

ชื่อแผน	ตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย	กิจกรรม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
7. ฉลาดแสดง ประสิทธิภาพอุปกรณ์ ประหยัดน้ำ (ฉลาด ประหยัดน้ำ) *	1. สำนักเครื่องหมาย การค้ากรมทรัพย์สิน ทางปัญญากระทรวง พาณิชย์ ให้การรับรอง ขอจดทะเบียน ฉลาก ประหยัดน้ำประเภท สุขภัณฑ์ชักโครก ภายใน 30 ก.ย. 64 2. จำนวนผลิตภัณฑ์ ประหยัดน้ำที่รับรอง โดย กปน. ไม่น้อยกว่า 10 รุ่นผลิตภัณฑ์	7.1 จัดทำคู่มือมาตรฐานการแบ่งระดับ ประสิทธิภาพการประหยัดน้ำ ประเภทสุขภัณฑ์ชัก โครก แล้วดำเนินการยื่นขอจดทะเบียน ฉลาก ประหยัดน้ำ ประเภทสุขภัณฑ์ชักโครก ต่อ สำนัก เครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ 7.2 เชิญชวนให้บริษัทผู้ผลิต นำผลิตภัณฑ์มายื่น ขอการรับรองฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. เพื่อ เพิ่มจำนวนรุ่นผลิตภัณฑ์ที่ได้ ฉลากประหยัดน้ำ ประเภท ก๊อกล้างล้างหน้า-ล้างมือ และประเภท ฝักบัว เป็นต้น 7.3 เชิญชวนหน่วยงานภาครัฐ ให้เปลี่ยนมาใช้ อุปกรณ์ประหยัดน้ำ ที่ได้รับฉลากประหยัดน้ำ กปน. 7.4 ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน	7 ล้านบาท	ผรส. ผมส.	-

หมายเหตุ : แผนงานที่มี * หมายถึง แผนงานตามแผนปฏิบัติการ (ActionPlan) ภายใต้แผนวิสาหกิจ กปน.

โดยมีรายละเอียดของแผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 – 2565 ดังนี้

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืนระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2563 - 2565

1.ชื่อแผนโครงการ : (3.2-2CSR) โครงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่รวมผู้ใช้น้ำ)										5. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO-5 พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด SOs : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มากกว่า 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 คะแนน 4.1 / ปี 2565 คะแนน 4.25 ITA อันดับ 5 ของรัฐวิสาหกิจ หรือคะแนนมากกว่า 90 คะแนน									
2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ในรูปแบบของคู่ความร่วมมือ										6. สนับสนุนกลยุทธ์ : กลยุทธ์ที่ 3.2 ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล									
3. เป้าหมาย : - ทำให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจเกิดการบูรณาการงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม										7. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าองค์กร : อยู่ระหว่าง ผนย. พิจารณาทบทวน									
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)										8. ระบุความเสี่ยงในภาพรวมของโครงการ เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด									

9. กิจกรรม	10. น้ำหนัก แผนงาน	11. ระยะเวลาดำเนินการ												12. ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย	13. ผู้รับผิดชอบ	14. งบประมาณ		
		2563				2564				2565						น้ำหนัก กิจกรรม	งบ ทำการ	งบ ลงทุน
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
การสร้างความร่วมมือกับชมรมรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ขรส.)	100%														ตัวชี้วัด : 1. การร่วมประชุม ขรส. 2. ผลการดำเนินงาน กิจกรรมร่วมกัน เป้าหมาย: 1. เข้าร่วมประชุม ขรส. อย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน 2. สรุปผลการดำเนินงาน แล้วเสร็จภายใน 30 กย.	- ฝ่ายบริหารความ รับผิดชอบต่อสังคม	-	-
1.1 เข้าร่วมประชุมร่วมกับชมรมรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ขรส.)	40%													100%				
1.2 การดำเนินงานร่วมกันของชมรมรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม (ขรส.) เพื่อดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม	40%													100%				
1.3 ประเมิน และสรุปผลการดำเนินงาน	20%													100%				

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืนระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2563 - 2565

1. ชื่อแผนโครงการ : (3.2-2CSR) โครงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่รวมผู้ใช้น้ำ)					5. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO-5 พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด SOs : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มากกว่า 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 คะแนน 4.1 / ปี 2565 คะแนน 4.25 ITA อันดับ 5 ของรัฐวิสาหกิจ หรือคะแนนมากกว่า 90 คะแนน														
2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลชุมชน - เพื่อทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างชุมชนและ กปน.					6. สนับสนุนกลยุทธ์ : กลยุทธ์ที่ 3.2 ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล														
3. เป้าหมาย : - ใช้ข้อมูลในการบูรณาการงานชุมชน ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					7. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าองค์กร : อยู่ระหว่าง ฝนย. พิจารณาทบทวน														
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)					8. ระบุความเสี่ยงในภาพรวมของโครงการ : เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด														

9. กิจกรรม	10. น้ำหนัก แผนงาน	11. ระยะเวลาดำเนินการ												12. ตัวชี้วัด ค่า เป้าหมาย	13. ผู้รับผิดชอบ	14. งบประมาณ		
		2563				2564				2565						น้ำหนัก กิจกรรม	งบทำการ	งบลงทุน
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
การจัดทำฐานข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน.	100%														ตัวชี้วัด : ฐานข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน. เป้าหมาย: สรุปรูปแบบข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน.แล้วเสร็จภายใน 30 ก.ย.	- ฝ่ายบริหาร ความ รับผิดชอบต่อ สังคม - ฝ่ายพัฒนา และสนับสนุน เทคโนโลยี (ฝพท.)	-	-
1.1 ลงพื้นที่เก็บและรวบรวมข้อมูลชุมชน สำคัญ	30%													100%				
1.2 ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลชุมชนสำคัญ	50%													100%				
1.3 สรุปรูปแบบข้อมูลชุมชนสำคัญของ กปน.	20%													100%				

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2563 - 2565

1. ชื่อแผนโครงการ : (3.2-CSR) โครงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่รวมผู้ใช้น้ำ)					5. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO-5 พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด SOs : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มากกว่า 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 คะแนน 4.1 / ปี 2565 คะแนน 4.25 ITA อันดับ 5 ของรัฐวิสาหกิจ หรือคะแนนมากกว่า 90 คะแนน														
2. วัตถุประสงค์ : - กปน. ดำเนินการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard - นำประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำ แผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					6. สนับสนุนกลยุทธ์ : กลยุทธ์ที่ 3.2 ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล														
3. เป้าหมาย : - กปน. ดำเนินการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน AA1000 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ กปน.					7. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าองค์กร : อยู่ระหว่าง ผนย. พิจารณาทบทวน														
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)					8. ระบุความเสี่ยงในภาพรวมของโครงการ : เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด														
9. กิจกรรม		10. น้ำหนัก แผนงาน	11. ระยะเวลาดำเนินการ												12. ตัวชี้วัด ค่า เป้าหมาย	13. ผู้รับผิดชอบ	14. งบประมาณ		
			2563				2564				2565						น้ำหนัก กิจกรรม	งบทำการ	งบลงทุน
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		100%													ตัวชี้วัด : 1.ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ 2.ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	- ฝ่ายบริหาร ความ รับผิดชอบต่อ สังคม - ฝ่ายนโยบาย และ ยุทธศาสตร์ - ทุกสายงาน	5 ล้านบาท	-	
1.1 รวบรวมความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การสำรวจ การทำ focus group การจัดงาน Stakeholders Day		30%													เป้าหมาย : 1. เพิ่มขึ้นจากปี 2563 (ปีฐาน)				

1.2 นำประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละหน่วยงาน	30%															100%	2. ร้อยละ 100			
1.3 หน่วยงานนำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปดำเนินการ	30%															100%				
1.4 สรุปผลการดำเนินงาน	10%															100%				

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 -2565

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2563 - 2565

1. ชื่อแผนโครงการ : (3.2-1CSR) โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการองค์กรและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ					5. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO-5 พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด SOs : - ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 คะแนน 4.1 / ปี 2565 คะแนน 4.25														
2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ - เพื่อให้บุคลากรของ กปน. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ เช่น ISO 26000 และสามารถนำไปปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					6. สนับสนุนกลยุทธ์ : กลยุทธ์ที่ 3.2 ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล														
3. เป้าหมาย : - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดการรับรู้และมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กปน. - กปน. ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมครอบคลุมครบตามหลักการมาตรฐาน ISO26000 และ/หรือ GRI					7. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าองค์กร: อยู่ระหว่าง ผนย. พิจารณาทบทวน														
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)					8. ระบุความเสี่ยงในภาพรวมของโครงการ 1. เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด 2. ไม่สามารถจัดกิจกรรม/ฝึกอบรมได้ตามแผนที่กำหนด														

9. กิจกรรม	10. น้ำหนักแผนงาน	11. ระยะเวลาดำเนินการ												12. ตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย	13. ผู้รับผิดชอบ	14. งบประมาณ		
		2563				2564				2565						น้ำหนักกิจกรรม	งบทำการ	งบลงทุน
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
แผนงานที่ 1 : การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ	100%														ตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของทุกโครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย : ปี 2564 ไม่น้อยกว่า 4.12	- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม - สำนักงานประปาสาขาทุกสาขา - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำ		
1.1 ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญของ กปน.	5%													100%				
1.2 ระบุรายชื่อชุมชนที่สำคัญทั้งหมดของ กปน. เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน	5%													100%				

และนำมาจัดทำฐานข้อมูลชุมชน																ปี 2565 ไม่น้อยกว่า	สามแสน - ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำ มหาสวัสดิ์และธนบุรี - ฝ่ายทรัพยากรน้ำ และสิ่งแวดล้อม - ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ	4 ล้านบาท	-
1.3 ลงพื้นที่ชุมชนที่สำคัญสร้างเครือข่าย สัมพันธ์ เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา ชุมชน พร้อมสอบถามความต้องการความ คาดหวังของชุมชนที่สำคัญ	5%															4.25			
1.4 ร่วมกับชุมชนที่สำคัญกำหนด/ทบทวน แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความ เข้มแข็งของชุมชนที่สำคัญ ที่ใช้ประโยชน์ จากสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES)	10%															100%			
1.5 ดำเนินงานตาม แผนการมีส่วนร่วมใน การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่ สำคัญ ดังนี้																			
<u>1.5.1 แผนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนโดยรอบโรงงานผลิต น้ำ ทั้ง 4 แห่ง (ชุมชนที่สำคัญ ปี 63 - 65)</u>																			
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ผ่านการแสดงความต้องการความคาดหวัง ของชุมชนที่สำคัญ และร่วมกับชุมชนที่ สำคัญกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการ ร่วมกัน ดังนี้	5%															100%			
- กิจกรรมที่ 1 การอบรมวิชาชีพช่างประปา เพื่อประชาชน สำหรับชุมชนรอบ โรงงานผลิตน้ำทั้งการอบรมที่สำนักงานใหญ่ กปน. และการอบรมสาธิต	10%															100%			
- กิจกรรมที่ 2 กิจกรรม CSR ประปาเพื่อ ประชาชน ในพื้นที่ชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ โดยส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ที่ได้ฉลาก ประหยัดน้ำ กปน. และ นำความรู้วิชาชีพ	10%															100%			

ตัวชี้วัด :
1. ดำเนินงานตามแผน
แล้วเสร็จ
2. ระดับความพึงพอใจ
โดยเฉลี่ยของกิจกรรม
ตามแผนฯ

เป้าหมาย :
1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ
100
2. ปี 2564 ไม่น้อยกว่า
4.12
ปี 2565 ไม่น้อยกว่า
4.25

[illegible]

ปี 2563 - 2565 หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ คือ เป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงานซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด และเป็นพื้นที่ ๆ มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ ความสามารถพิเศษ (ความเชี่ยวชาญ) ของ กปน. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญ * ชุมชนที่สำคัญปี 64 - 65 คือ ชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ ทั้ง 4 แห่ง และ ชุมชนแหล่งต้นน้ำ-แนวคลองประปาฝั่งตะวันตกและฝั่งตะวันออกจนถึงต้นน้ำ * ชุมชนที่สำคัญปี 63 คือ ชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ ทั้ง 4 แห่ง																		
แผนงานที่ 2 : ความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการขององค์กร	100%														ตัวชี้วัด : ระดับคะแนนการเรียนรู้ เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	- ฝ่ายบริหารความ รับผิดชอบต่อสังคม - ฝ่ายนโยบายและ ยุทธศาสตร์ - ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร บุคคล	3 ล้านบาท	-
2.1 เผยแพร่ความรู้ด้าน ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) และ มาตรฐานความ รับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 เช่น อบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน / รณรงค์ให้ความรู้	90%													100%				
2.2 ติดตาม ประเมินผลและสรุปผลการ ดำเนินงาน	10%													100%				

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2563 - 2565

1. ชื่อแผนโครงการ : (3.2-4CSR) โครงการการรายงานผลการดำเนินงานของ กปน. แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย															5. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO-5 พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยหลักธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด SOs : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มากกว่า 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564 คะแนน 4.1 / ปี 2565 คะแนน 4.25 ITA อันดับ 5 ของรัฐวิสาหกิจ หรือคะแนนมากกว่า 90 คะแนน														
2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ กปน. ในรูปแบบรายงานตามกรอบการรายงานมาตรฐานสากล Global Reporting Initiative (Standards) ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนได้รับทราบและเข้าใจทิศทางและกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. รวมถึงผลกระทบจากการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม - เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. ต่อสาธารณชน															6. สนับสนุนกลยุทธ์ : กลยุทธ์ที่ 3.2 ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความยั่งยืนด้วยหลักธรรมาภิบาล														
3. เป้าหมาย : - พัฒนาระบบการที่ได้มาซึ่งข้อมูลของรายงานให้สามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร ด้วยการผนวกเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการดำเนินงานขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดการรับรู้และมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน.															7. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าองค์กร : อยู่ระหว่าง ฝนย. พิจารณาทบทวน														
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)															8. ระบุความเสี่ยงในภาพรวมของโครงการ : เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด														

9. กิจกรรม	10. น้ำหนักแผนงาน	11. ระยะเวลาดำเนินการ												12. ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย	13. ผู้รับผิดชอบ	14. งบประมาณ		
		2563				2564				2565						น้ำหนักรายงาน	งบทำการ	งบลงทุน
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
การจัดทำรายงานการพัฒนายั่งยืน	100%														ตัวชี้วัด : จัดทำร่างรายงานแห่งความยั่งยืน แล้วเสร็จ	- ฝ่ายบริหาร ความรับผิดชอบต่อ	3 ล้านบาท	-
1.1 ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานการพัฒนายั่งยืนของ กปน.	10%													100%				

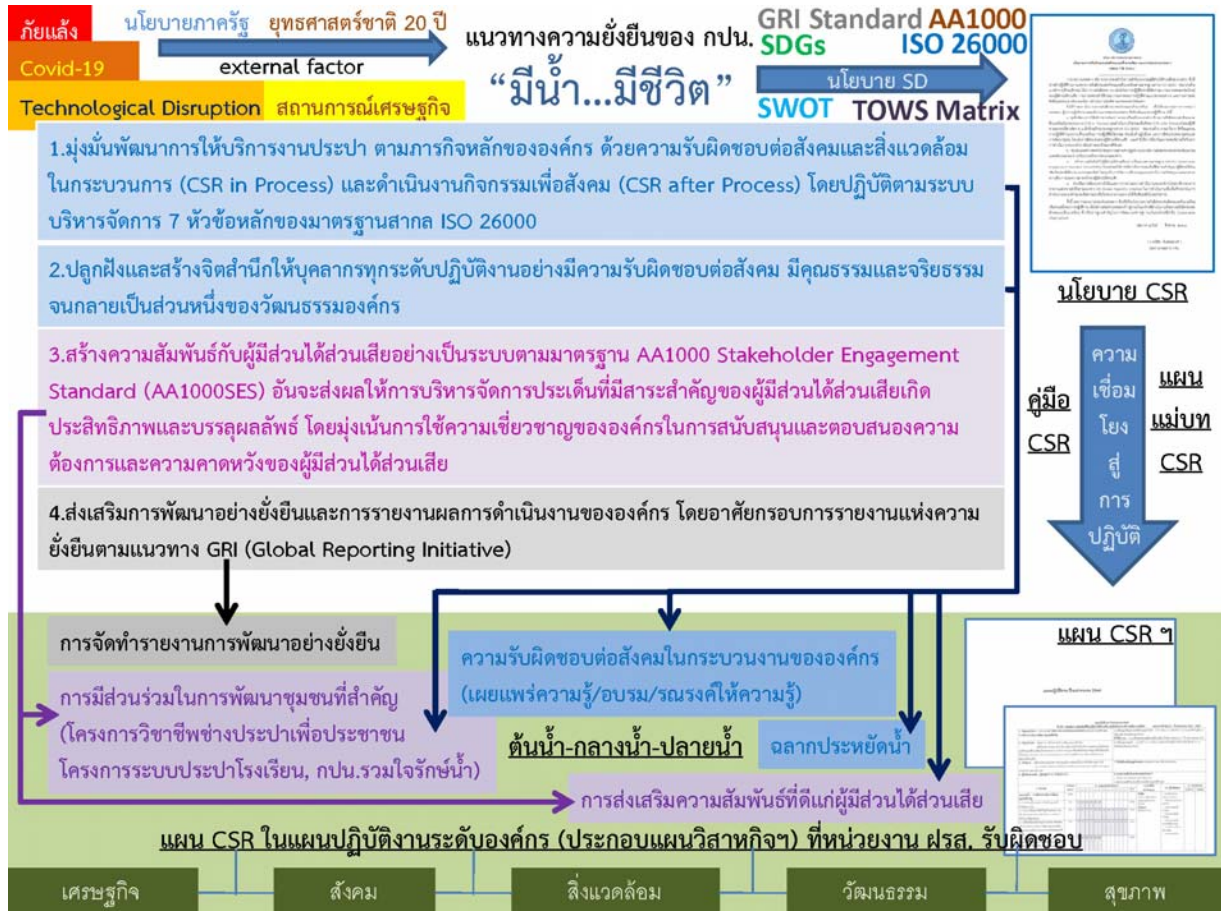
1.2 ทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ซึ่งสะท้อนถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กปน. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปีปัจจุบัน)	30%												100%	เป้าหมาย : ภายในเดือน ก.ย.	สังคม		
1.3 จัดทำเล่มรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปีก่อนหน้า) และประเมินคุณภาพของกระบวนการจัดทำรายงาน โดยการตรวจรับรองการสร้างความเชื่อมั่นและสอบทานรายงานฯ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน	30%												100%				
1.4 รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาเรียบเรียงร่างรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปีปัจจุบัน)	30%												100%				

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 - 2565

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ 2563 - 2565

1. ชื่อแผนโครงการ : (3.3-1CSR) โครงการการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม										5. สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO-7 ส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัด SOs : - ปริมาณใช้น้ำต่อคน/วัน ลดลงร้อยละ 2													
2. วัตถุประสงค์ : - เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า										6. สนับสนุนกลยุทธ์ : 3.3 ส่งเสริมกิจกรรมเชิงสังคมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (CSR In Process) ตัวชี้วัดกลยุทธ์ : 1. จำนวนรุ่นผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำ 2. ปริมาณใช้น้ำต่อคน/วัน													
3. เป้าหมาย : - ประชาชนในพื้นที่ให้บริการตระหนักถึงการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า										7. ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าองค์กร : อยู่ระหว่างทบทวนโดย ฝนย.													
4. ผู้รับผิดชอบหลัก : ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)										8. ระบุความเสี่ยงในภาพรวมของโครงการ 1. บริษัทผู้ผลิต/ผู้ประกอบการไม่ให้ความสนใจ 2. เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น โรคระบาด													
9. กิจกรรม		10. น้ำหนัก แผนงาน		11. ระยะเวลาดำเนินการ												12. ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย		13. ผู้รับผิดชอบ		14. งบประมาณ			
				2563				2564				2565								น้ำหนัก กิจกรรม		งบ ทำการ	งบ ลงทุน
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
ฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ)		100%														ตัวชี้วัด : 1. สำนักเครื่องหมายการค้ากรมทรัพย์สินทางปัญญากระทรวงพาณิชย์ให้การรับรองขอจดทะเบียน ฉลากประหยัดน้ำประเภทสุขภัณฑ์ชักโครก 2. จำนวนผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำที่รับรองโดย กปน.		- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม - ฝ่ายมาตรฐานวิศวกรรมและสารสนเทศภูมิศาสตร์		7 ล้านบาท		-	
1.1 จัดทำคู่มือมาตรฐานการแบ่งระดับประสิทธิภาพการประหยัดน้ำ ประเภทสุขภัณฑ์ชักโครก แล้วดำเนินการยื่นขอจดทะเบียน ฉลากประหยัดน้ำ ประเภทสุขภัณฑ์ชักโครก ต่อ สำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์		45%														100 %							
1.2 เชิญชวนให้บริษัทผู้ผลิต นำผลิตภัณฑ์มาขึ้นขอการรับรองฉลากประหยัดน้ำ ของ กปน. เพื่อเพิ่มจำนวนรุ่นผลิตภัณฑ์ที่ได้		40%														100 %							

ฉลากประหยัดน้ำ ประเภท ก๊อแก้งล่าง หน้า-ล่างมือ และประเภท ฝักบัว เป็นต้น																ผลิตภัณฑ์				
1.3 เชิญชวนหน่วยงานภาครัฐ ให้เปลี่ยนมา ใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ ที่ได้รับฉลาก ประหยัดน้ำ กปน.	10%															100 %				
1.4 ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน	5%															100 %				



ภาพความเชื่อมโยง

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Master plan) ปี 2560 - 2565
การประปานครหลวง (กปน.)