



นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ของการประปาส่วนภูมิภาค

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

เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ดังนี้

รัฐบาล

- ๑) ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในฐานะเจ้าของ ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ๒) ดำเนินการปฏิบัติงานพื้นฐานความรับผิดชอบ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- ๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- ๔) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ลูกค้า

- ๑) ผลิตน้ำประปาที่ใสสะอาดได้มาตรฐาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- ๒) ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบมีน้ำประปาใช้ทั่วถึง
- ๓) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๔) พัฒนาระบบการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน
- ๕) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว อย่างเป็นระบบ

คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และ/หรือเจ้าหนี้

- ๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ อย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ๒) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- ๓) ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ทุกราย
- ๔) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ เจ้าหนี้ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- ๕) ช่วยเหลือคู่ค้า คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

คู่แข่ง

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

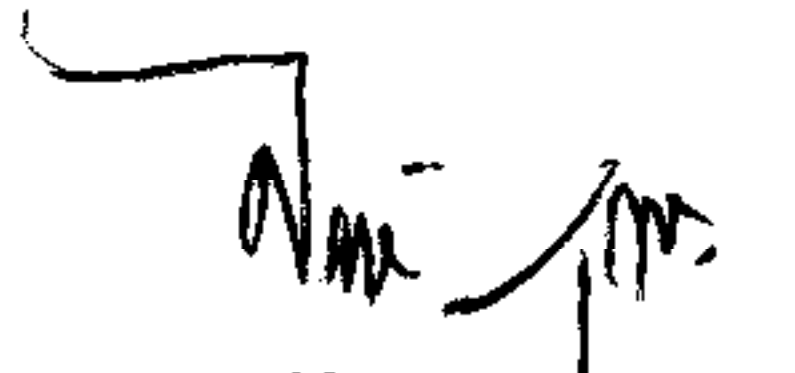
พนักงาน

- ๑) ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
 - ๒) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
 - ๓) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
 - ๔) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
 - ๕) ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
 - ๖) ปลุกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ### ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ๑) ดำเนินกิจการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ
 - ๒) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
 - ๓) ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
 - ๔) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคจะกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับทิศทางการกำกับดูแลองค์กร การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดี ความร่วมมือที่เข้มแข็งระหว่าง การประปาส่วนภูมิภาคกับผู้มีส่วนได้้อย่างยั่งยืน

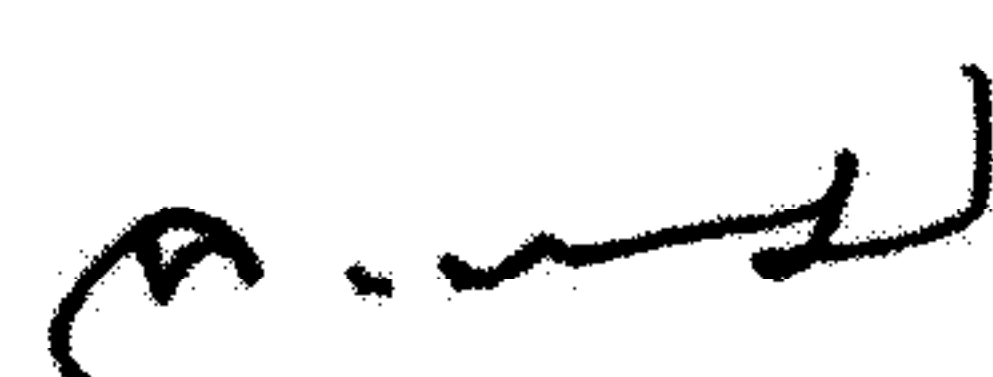
ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
เพื่อโปรดทราบ


(นายจรัส บุญสง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค