



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



แผนแม่บทระยะยาว

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

คำนำ

จากพันธกิจของ กปภ.ในการในการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อผลิต จัดส่ง และจำหน่าย น้ำประปาคุณภาพมาตรฐานปลอดภัยสำหรับการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ส่งผลให้ กปภ. ดำเนินกิจการโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมาโดยตลอด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยมีคณะกรรมการและหน่วยงานกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นระบบ

สำหรับด้านการบริหารจัดการองค์กร ยุทธศาสตร์องค์กรได้บรรจุยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวอย่างต่อเนื่องทุกฉบับ และถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการประจำปี โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น

และด้วย กปภ. เล็งเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็คือ "บุคลากร" ดังนั้น กปภ. จึงปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนของ กปภ. มีทัศนคติและพฤติกรรมที่สะท้อนความมี "จิตสาธารณะ" คิดถึงส่วนรวม ซึ่งเป็นค่านิยมหลัก ขององค์กร "มุ่งมั่นเพื่อปวงชน"

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับนี้ได้ทบทวนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2564 - 2565 พร้อมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกันอย่างสมดุลต่อไป

การประปาส่วนภูมิภาค
สิงหาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทนำ.....	5
บทที่ 1 บริบทองค์กรของ กปภ.....	9
ผลิตภัณฑ์และบริการ.....	9
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมของ กปภ.....	10
ความสามารถพิเศษของ กปภ.	10
ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.....	11
โครงสร้างการบริหารงานของ กปภ.....	11
การวิเคราะห์ความเสี่ยง.....	12
การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis).....	13
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก).....	14
ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ).....	14
ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	15
คะแนนผลการประเมินองค์กรของ กปภ.....	16
บทที่ 2 ข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	17
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2555 – 2559	18
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2560 – ปัจจุบัน.....	18
โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.....	19
ผลสำรวจความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	26
บทที่ 3 การทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	28
นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.....	29
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	31
ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	32
ความสามารถพิเศษขององค์กร.....	32
กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.....	32
หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000.....	32
กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากล โดย GRI	34
หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของ รัฐวิสาหกิจด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร.....	34
ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบาย รัฐวิสาหกิจ.....	35
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ กปภ. และคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี....	36
ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.	38
ผลสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	42
บทที่ 4 การวิเคราะห์แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	46
การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ที่ผ่านมา.	46
การวิเคราะห์สถานภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	47
การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในอนาคต.....	49
บทที่ 5 แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.	51
ทิศทางระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	51
เป้าประสงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	51
ผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	51
แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.	52
- แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) กับบริบทองค์กร และ ISO 26000.....	53
- แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) กับความสามารถพิเศษขององค์กร.....	59
- แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564 – 2565.....	62
- แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ปี 2564 – 2565.....	67
- กระบวนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	70

คำนำ

จากพันธกิจของ กปภ.ในการในการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อผลิต จัดส่ง และจำหน่าย น้ำประปาคุณภาพมาตรฐานปลอดภัยสำหรับการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ส่งผลให้ กปภ. ดำเนินกิจการโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมาโดยตลอด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยมีคณะกรรมการและหน่วยงานกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นระบบ

สำหรับด้านการบริหารจัดการองค์กร ยุทธศาสตร์องค์กรได้บรรจุยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวอย่างต่อเนื่องทุกฉบับ และถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการประจำปี โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น

และด้วย กปภ. เล็งเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็คือ "บุคลากร" ดังนั้น กปภ. จึงปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนของ กปภ. มีทัศนคติและพฤติกรรมที่สะท้อนความมี "จิตสาธารณะ" คิดถึงส่วนรวม ซึ่งเป็นค่านิยมหลัก ขององค์กร "มุ่งมั่นเพื่อปวงชน"

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565 ฉบับนี้ได้ทบทวนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร ปี 2564 - 2565 พร้อมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกันอย่างสมดุลต่อไป

การประปาส่วนภูมิภาค
สิงหาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทนำ.....	5
บทที่ 1 บริบทองค์กรของ กปภ.....	9
ผลิตภัณฑ์และบริการ.....	9
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมของ กปภ.....	10
ความสามารถพิเศษของ กปภ.	10
ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.....	11
โครงสร้างการบริหารงานของ กปภ.....	11
การวิเคราะห์ความเสี่ยง.....	12
การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis).....	13
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก).....	14
ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ).....	14
ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	15
คะแนนผลการประเมินองค์กรของ กปภ.....	16
บทที่ 2 ข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	17
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2555 – 2559	18
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2560 – ปัจจุบัน.....	18
โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.....	19
ผลสำรวจความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	26
บทที่ 3 การทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	28
นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.....	29
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	31
ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	32
ความสามารถพิเศษขององค์กร.....	32
กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.....	32
หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000.....	32
กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากล โดย GRI	34
หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของ รัฐวิสาหกิจด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร.....	34
ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบาย รัฐวิสาหกิจ.....	35
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ กปภ. และคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี....	36
ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.	38
ผลสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	42
บทที่ 4 การวิเคราะห์แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	46
การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ที่ผ่านมา.	46
การวิเคราะห์สถานภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	47
การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในอนาคต.....	49
บทที่ 5 แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565.....	51
ทิศทางระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	51
เป้าประสงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	51
ผลลัพธ์ (output) และผลลัพธ์ (outcome) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	51
แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565.....	52
- แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) กับบริบทองค์กร และ ISO 26000.....	53
- แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) กับความสามารถพิเศษองค์กร.....	59
- แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564 - 2565	63
- แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ปี 2564 – 2565.....	68
- กระบวนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.....	71

บทสรุปผู้บริหาร
แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
(Corporate Social Responsibility : CSR)
ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาในทุกพื้นที่ของประเทศไทย (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ) ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลองค์การอนามัยโลก โดยเป็นกลไกหลักที่สำคัญของรัฐในการกระจายความเจริญสู่ทุกภูมิภาคและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ตลอดระยะกว่า 41 ปี ที่ กปภ. มุ่งมั่นดำเนินกิจการประปาควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยปลูกฝังค่านิยมองค์กร “มุ่งมั่นเพื่อปวงชน” ให้พนักงานมีจิตสำนึกเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และได้ถูกบรรจุเป็นแผนยุทธศาสตร์องค์กรที่ทุกหน่วยงานต้องร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านทุกระบวนการทำงานหลักตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

จากความมุ่งมั่นพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ส่งผลให้ปัจจุบัน กปภ. เป็นที่ยอมรับในการรับรู้ของสาธารณชนว่า นอกจากการตอบสนองต่อนโยบายด้านความต้องการใช้น้ำประปาของประเทศแล้ว กปภ. ยังดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อผลักดันให้ กปภ. ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เห็นเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ จากผลสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของลูกค้าตั้งแต่ปี 2551 - 2563 พบว่า ลูกค้าและประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในระดับสูงขึ้นทุกปี และเมื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและประชาชนการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ก็พบว่า อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” อย่างต่อเนื่อง

และเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. สร้างการเติบโตอย่างแข็งแกร่งให้กับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน กปภ. จึงได้จัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565

วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565

1. เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์
2. เป็นกลไกในการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรยอมรับและมั่นใจในจิตสำนึกของ กปภ.
4. เป็นเครื่องมือในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565

กปภ. ได้ปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2564-2565 โดยใช้ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองแผนยุทธศาสตร์องค์กร ประเด็นยุทธศาสตร์ “รักษาสีสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ” อีกทั้งปรับปรุงเพื่อยกระดับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ให้เห็นเด่นชัดในทุกกระบวนการทำงานและครอบคลุมตามหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000 เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565 แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน

1. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ยึดหลักการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทุกกระบวนการทำงาน และมาตรฐานสากล ISO 26000 ซึ่งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ (Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)

อีกทั้ง ครอบคลุม 6 หัวข้อหลัก (Core subjects) ของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการผลิตน้ำประปาแลควบคุมคุณภาพน้ำ

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านบริการ

กลยุทธ์ที่ 5 ด้านกระบวนการสนับสนุน

2. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)

ยึดหลักการความสามารถพิเศษขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2 การรักษาสิ่งแวดล้อม

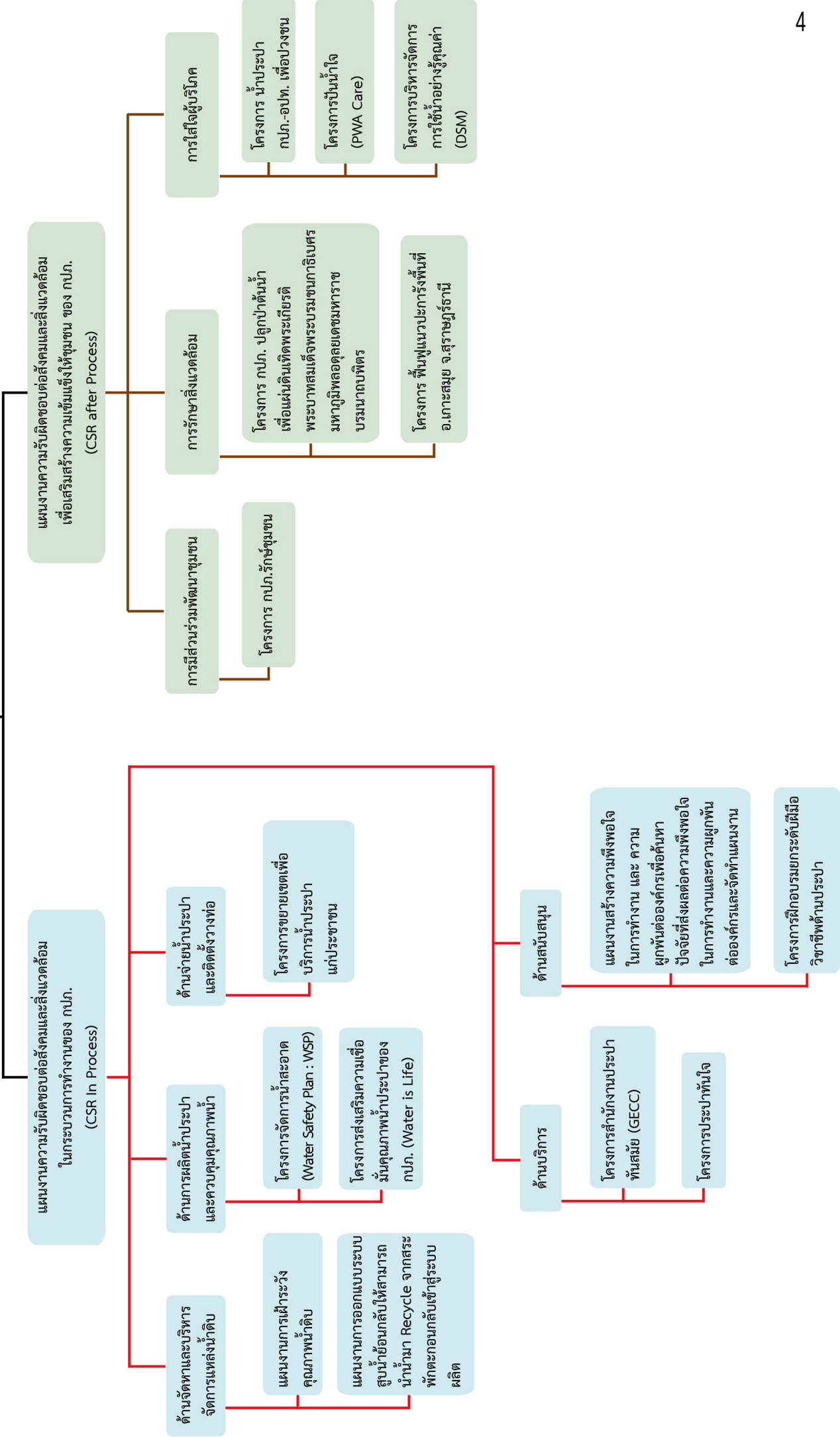
กลยุทธ์ที่ 3 การใส่ใจผู้บริโภค

นอกจากนี้ กปภ. มีแนวทางดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งไม่บรรจุอยู่ในแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เนื่องจากเป็นการดำเนินงานเพิ่มเติมระหว่างปี เป็นโครงการระยะสั้น ไม่ได้กำหนดวงเงินงบประมาณแน่นอน เช่น การบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์ การร่วมกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ กปภ. มีระบบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR) และคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) เป็นกลไกในการพิจารณากลับกรองโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. และติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทุกไตรมาส

นอกจากนี้ แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565 ยังมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมชุมชน โดยกำหนดหลักเกณฑ์กำหนดชุมชนสำคัญเพื่อดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดทั้งระดับผลผลิต (output) และ ผลลัพธ์ (outcome) ให้เชื่อมโยงกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายระยะยาวขององค์กร

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ของ กปภ. ฉบับทบทวน ปี 2564-2565



บทนำ

ความเป็นมาของแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2664 - 2565

ตลอดระยะกว่า 41 ปี ที่การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ดำเนินพันธกิจในการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานปลอดภัยสำหรับการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) โดยสิ่งที่ กปภ. ตระหนักอยู่เสมอและวางรากฐานมั่นคงไว้ในทุกกระบวนการทำงานนั้นคือการดำเนินกิจกรรมประปาควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมตามกรอบความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐานสากลคือ ISO 26000

กปภ. มีระบบบริหารจัดการองค์กรที่ยึดโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคมเสมอมาโดยได้ถูกบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์องค์กรทุกฉบับอย่างต่อเนื่อง

- แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2555 – 2559 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ ซึ่ง กปภ. ได้ถ่ายทอดสู่แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 1) ปี 2555 – 2559 และแผนปฏิบัติการประจำปี
- แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ฉบับที่ 3) ปี 2560 - 2564 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านรักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ซึ่ง กปภ. ได้ถ่ายทอดสู่แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 – 2564 และแผนปฏิบัติการประจำปี
- แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 - 2565 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านรักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ซึ่ง กปภ. ได้ถ่ายทอดสู่แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 3) ปี 2563 – 2565 และแผนปฏิบัติการประจำปี

จากบริบทของ กปภ. ที่มีความเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน กปภ. จึงได้มีการทบทวนแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล

วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565

1. เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์
2. เป็นกลไกในการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ให้ลูกค้า ผู้ใช้น้ำ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรยอมรับและมั่นใจในจิตสาธารณะของ กปภ.
4. เป็นเครื่องมือในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**สารสนเทศที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2564 – 2565**

1. นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.
2. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
3. ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
4. ความสามารถพิเศษของ กปภ.
5. กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.
6. หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000
7. กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากลโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative
8. หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
9. ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร.
10. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ
11. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (CG & CSR)
12. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)
13. ความต้องการ คาดหวัง และความวิตกกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ฉบับทบทวนปี 2564 - 2565

แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน

1. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ยึดหลักการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทุกกระบวนการทำงาน และมาตรฐานสากล ISO 26000 ซึ่งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ (Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)

อีกทั้ง ครอบคลุม 6 หัวข้อหลัก (Core subjects) ของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพน้ำดิบ รวมถึงการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าเพื่อนำมาผลิตน้ำประปา

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การตรวจสอบระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานสำหรับอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยและไม่สร้างมลพิษที่เกิดขึ้นจากระบบประปาของ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการน้ำประปาคุณภาพได้มาตรฐานแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านบริการ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันส่งมอบบริการที่สะดวกรวดเร็วและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมกับ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 5 ด้านกระบวนการสนับสนุน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การสร้างความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์กรให้บรรลุประสิทธิภาพ

2. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)

ยึดหลักการความสามารถพิเศษขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : สร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 2 การรักษาสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การพัฒนาขีดความสามารถต่อการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 3 การใส่ใจผู้บริโภค

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านผู้บริโภคตามมาตรฐาน ISO 26000

นอกจากนี้ กปภ. ดำเนินการ**ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งไม่บรรจุในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เนื่องจากเป็นการดำเนินงานเพิ่มเติมระหว่างปี เป็นโครงการระยะสั้น ไม่ได้กำหนดวงเงินงบประมาณแน่นอน เช่น การบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์ การร่วมกิจกรรม CSR กับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ฉบับทบทวนปี 2564 - 2565

1. กำหนดปัจจัยนำเข้าที่ครบถ้วนเพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
2. เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าในการทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
4. กำหนดทิศทางระยะยาว เป้าประสงค์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. จากการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2564-2565 แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
6. จัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565 ประกอบด้วย
 - 6.1 บทสรุปผู้บริหาร
 - 6.2 บทนำ
 - 6.3 บริบทองค์กรของ กปภ.
 - 6.4 ข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
 - 6.5 การทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
 - 6.6 การวิเคราะห์แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
 - 6.7 แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565

การอนุมัติแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ฉบับทบทวนปี 2564-2565

1. คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (คปร.) ให้ความเห็นชอบในหลักการ
2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (CG & CSR) ให้ความเห็นชอบ
3. คณะกรรมการ กปภ. รับทราบแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2564-2565

การสื่อสารและถ่ายทอดแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ฉบับทบทวนปี 2564-2565

1. ผู้บริหารถ่ายทอดแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังทั่วทั้งองค์กร
2. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์สื่อสารแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564-2565 ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

บทที่ 1

บริบทองค์กรของ กปภ.

กปภ. มีความมุ่งมั่นจะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและทั่วถึงตามยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565 ของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปัจจัยความยั่งยืน การวิเคราะห์ความเสี่ยง ความสามารถพิเศษขององค์กร การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก) ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ) โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ รวมทั้ง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น) กปภ. ประกอบด้วย หน่วยงานรับผิดชอบแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค 10 กปภ.เขต 234 กปภ.สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 356 หน่วยบริการ

กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. สามารถแยกชนิดของแหล่งน้ำที่นำมาผลิตได้ 3 ประเภท โดยส่วนใหญ่ผลิตน้ำประปาจากน้ำผิวดิน บางส่วนจากระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรองจากน้ำบาดาล ในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำ โดยการวางระบบท่อประปา เพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่

นิคมอุตสาหกรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ.จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่รับออกแบบก่อสร้างระบบประปาให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น



วิสัยทัศน์

“ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ”

พันธกิจ

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตาม พ.ร.บ. กปภ. พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ

พันธกิจหลักของ กปภ. มี 5 ประการ ได้แก่

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

ค่านิยมของ กปภ.

“มุ่งมั่น” หมายถึง มุ่งเน้นคุณธรรม :

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

“มุ่งมั่น” หมายถึง มั่นใจคุณภาพ :

4. ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด
5. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ
6. ทำงานเป็นทีม

“เพื่อปวงชน” หมายถึง เพื่อสุขของปวงชน :

7. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
8. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
9. ตั้งใจรับฟังลูกค้า
10. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา
11. มีจิตสาธารณะ

ความสามารถพิเศษของ กปภ.

1. มีความรู้ความสามารถในระบบประปา
2. การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน
3. ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ

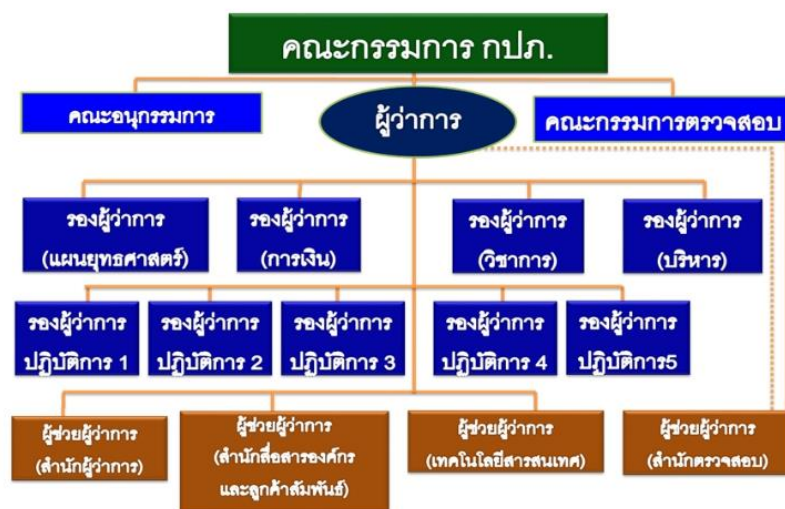


ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.

1. แหล่งน้ำมีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอ
2. ความสามารถของบุคลากร
3. เงินทุนจากผลประโยชน์เพียงพอ
4. กระบวนการผลิตจ่ายน้ำมีประสิทธิภาพ
5. ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม
6. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม

โครงสร้างการบริหารงาน กปภ.

กปภ. แบ่งส่วนงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วยสายงานระดับรองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (บริหาร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) และสำนักที่ขึ้นต่อผู้ว่าการ 4 สำนัก



นอกจากนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี ตามหลัก CG (Corporate Governance) มีมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่างๆ รวม 8 คณะ



การวิเคราะห์ความเสี่ยง

กปภ. สำรวจ/รวบรวมความเสี่ยง และนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงระดับองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร แบ่งเป็น ความเสี่ยงระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ดังนี้

ความเสี่ยง ระดับสูงมาก	1. จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มต่ำกว่าเป้าหมาย 2. ปริมาณน้ำจำหน่ายต่ำกว่าเป้าหมาย 3. คุณภาพน้ำประปาไม่ผ่านเกณฑ์ 4. การบริหารโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ล่าช้า 5. อัตราน้ำสูญเสียสูงกว่าเป้าหมาย
ความเสี่ยง ระดับสูง	6. การขาดแคลนนํ้าดิบ 7. ผลกระทบร่างพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ 8. กำไรจากการดำเนินงาน (EBIDA) ต่ำกว่าเป้าหมาย
ความเสี่ยง ระดับปานกลาง	9. อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงานต่ำกว่าเป้าหมาย 10. ระบบสารสนเทศผู้ใช้น้ำ (CIS) หยุดชะงัก 11. แรงดันน้ำต่ำ 12. การหยุดจ่ายน้ำ 13. การขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ไม่เป็นไปตามแผน 14. ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการของ กปภ. ต่ำกว่าเป้าหมาย
ความเสี่ยง ระดับต่ำ	15. ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรต่ำกว่าเป้าหมาย 1. พนักงานมีผลประโยชน์ทับซ้อนและการทุจริต 2. นวัตกรรมไม่สามารถขยายผลทั่วทั้งองค์กร 3. ทักษะคติของลูกค้ำที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ต่ำกว่าเป้าหมาย 4. การขาดสภาพคล่อง

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

จุดแข็ง	1. พ.ร.บ. กปภ. มีอำนาจดำเนินกิจการประปา ซึ่งสามารถขยายพื้นที่ให้บริการ ในส่วนภูมิภาคมากกว่าองค์กรอื่น 2. พนักงานมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปาให้ได้มาตรฐาน 3. องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4. ลูกค้าสามารถเข้าถึงองค์กรได้ง่าย เนื่องจากมีสาขาบริการจำนวนมาก 5. โครงข่ายท่อส่งน้ำมีกระจายทั่วประเทศ 6. หน่วยงานได้รับการยอมรับในคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการ 7. องค์กรมีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กร และหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ	จุดอ่อน	1. ท่อส่งจ่ายน้ำจำนวนมากมีอายุการใช้งานนาน 2. การจัดการโครงสร้างการบริหารงานไม่สอดคล้องกับภาระงาน 3. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการผลิตจ่ายน้ำ การบริหารจัดการ การให้บริการ ยังไม่ครบถ้วน 4. ราคารับซื้อน้ำตามสัญญาซื้อน้ำจากเอกชนบางพื้นที่มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย
โอกาส	1. รัฐบาล และกระทรวงมหาดไทยกำหนดนโยบายให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ในทุกพื้นที่ 2. การพัฒนาเขตพิเศษเศรษฐกิจพิเศษด้านชายแดน ระบบคมนาคมของรัฐ เพื่อรองรับ AEC ทำให้มีการเติบโตของเมือง และการขยายตัวของอสังหาริมทรัพย์ ทำให้ความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ 3. นโยบายรัฐบาลและกฎหมายเกี่ยวกับน้ำอื่นๆ สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการจัดสรรน้ำดิบในการอุปโภคบริโภค เป็นอันดับแรก 4. องค์กรมีโอกาสที่จะสร้างความร่วมมือทางธุรกิจร่วมกับ อบท. และต่างประเทศ ในการขยายบริการด้านน้ำประปา 5. การขยายบริการน้ำประปามีจำนวนมาก เนื่องจากมีความต้องการของผู้ใช้น้ำเพิ่มมากขึ้น	อุปสรรค	1. พื้นที่ให้บริการกระจุกกระจาย และอยู่ห่างไกล ทำให้มีต้นทุนการให้บริการสูง 2. แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง สภาพอากาศแปรปรวน เกิดปัญหาหน้าแล้ง น้ำเค็ม น้ำท่วม ภัยแล้ง 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมากขึ้น 4. อบท. มีอำนาจในการดำเนินการสาธารณูปโภค ในพื้นที่ทับซ้อน 5. องค์กรไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง 6. ประชาชนที่รับบริการจาก กปภ. ในยุคดิจิทัล มีพฤติกรรมที่ต้องการความคาดหวังต่อบริการที่สูงขึ้น 7. การบุกรุกและโจมตีระบบสารสนเทศและการสื่อสารมีเพิ่มมากขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงแบบ เทคโนโลยีอยู่เสมอ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก)

ด้านธุรกิจ	● การแข่งขันในธุรกิจการผลิต และจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่ศักยภาพ ของ กปภ. ● พื้นที่ให้บริการบางสาขากระจุกกระจาย และห่างไกล ทำให้ยากต่อการให้บริการ และต้นทุนสูง ● อปท. และนิคมอุตสาหกรรมมีอำนาจในการจัดหาสาธารณูปโภคในพื้นที่ทับซ้อน กับการบริการของ กปภ. ● การจัดตั้งหน่วยงานกลางกำกับดูแลนโยบายบริหารจัดการทรัพยากรน้ำตาม พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำที่อยู่ในขั้นเริ่มต้น ● การดำเนินการเพื่อรองรับ Digital Transformation for Thailand 4.0
ด้านปฏิบัติการ	● แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน การขยายตัวของชุมชน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ทำให้สภาพอากาศแปรปรวน ต้องมีการเฝ้าระวัง ปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม และภัยแล้ง ● ไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง ● อัตราน้ำสูญเสียสูง ● สัญญาการรับซื้อน้ำจากเอกชนบางพื้นที่มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย ● การให้บริการน้ำประปาเพิ่มเติมในบางพื้นที่ ยังไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว (น้ำประปาไม่พอจำหน่ายโครงการลงทุนล่าช้า)
ด้านทรัพยากรบุคคล	● การเตรียมบุคลากร ด้านที่มีขีดความสามารถหลัก ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ กับภารกิจขององค์กร ● โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรยังไม่รองรับ PWA4.0 ● การจ่ายค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับผลงานรายบุคคล

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ)

ด้านธุรกิจ	● ตาม พ.ร.บ. กปภ. สามารถขยายพื้นที่ให้บริการในเขตชุมชนเมือง ในส่วนภูมิภาค ตามการร้องขอของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง
ด้านปฏิบัติการ	● มีสาขาและโครงข่ายท่อส่งน้ำกระจายทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงลูกค้าในอนาคต ได้ง่าย
ด้านทรัพยากรบุคคล	● บุคลากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปา ● มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ● มีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ

ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ตลอดระยะเวลา 41 ปีที่ผ่านมา กปภ. ได้พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการน้ำประปาโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งความต้องการของลูกค้านี้เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่ไม่มีวันสิ้นสุดเริ่มจากความต้องการระดับพื้นฐานก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วลูกค้าจะเรียกร้องความต้องการในระดับสูงกว่าพื้นฐาน และจะมีความคาดหวังสูงขึ้นอีก

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ในปี 2563 ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าต่อ กปภ. เท่ากับ 4.185 คะแนน โดยมีลูกค้ามีความต้องการจาก กปภ. ดังนี้

ลำดับความต้องการของลูกค้าในภาพรวมและจำแนกตามลูกค้า

รายการ	ภาพรวม ลูกค้า ทุกกลุ่ม	ประเภทลูกค้า		
		ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
1. น้ำประปาใสสะอาด	1	1	2	3
2. น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ	2	2	3	2
3. น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ	3	3	4	5
4. การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว	4	4	5	7
5. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ “รวดเร็ว”	5	7	1	1
6. อาคารสถานที่มีความสะอาด	6	5	-	-
7. น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล	7	6	7	6
8. น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ	8	8	7	9
9. น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น	9	9	9	11
10. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ “เรียบร้อย”	10	12	6	4
11. การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย	11	11	-	-
12. ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน	12	13	11	10
13. กระบวนการให้บริการมีความสะดวก	12	10	17	13
14. พนักงานมีมารยาทที่ดี	13	15	13	13
15. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	14	14	14	-
16. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	15	17	11	-
17. ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	16	18	10	8
18. การชำระค่าน้ำประปาทำได้ด้วยความรวดเร็ว	17	16	15	-
19. ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	18	19	16	12
20. พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า	19	20	-	-
21. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ	-	-	-	-
22. พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า	-	-	-	-
23. การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง	-	-	-	-

ความคาดหวังของลูกค้า จากผลการสำรวจความคาดหวังของลูกค้าในปี 2563 พบว่า ลูกค้าตั้งความหวังจาก กปภ. 5 อันดับแรก คือ 1) ต้องการให้น้ำประปาดื่มกินได้ ไม่ต้องซื้อน้ำดื่ม 2) ต้องการให้น้ำประปามีแรงดันสม่ำเสมอ 3) ต้องการน้ำประปาที่ไหลแรงต่อความต้องการใช้ 4) ต้องการให้น้ำประปาไม่มีตะกอน ชุ่นแดง สามารถใช้น้ำประปาทำความสะอาดได้ และ 5) ต้องการให้ปรับแรงดันน้ำประปาเพิ่มขึ้น

ส่วนความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผลสำรวจปี 2563 พบว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจ 5 อันดับแรก คือ 1) การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความเรียบร้อย 2) ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 3) น้ำประปามีกลิ่นเหม็น 4) น้ำประปาไม่ใสสะอาด และ 5) น้ำประปามีแรงดันไม่เพียงพอ

คะแนนผลการประเมินองค์กรของ กปภ.

ปีบัญชี	คะแนนเฉลี่ย
2551	4.0204
2552	4.4747
2553	4.5363
2554	4.0472
2555	4.4653
2556	4.3149
2557	4.4643
2558	4.2372
2559	4.1948
2560	3.9251
2561	3.9430
2562	4.1073

บทที่ 2

ข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

กปภ. ได้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อตั้ง กปภ. เมื่อปี 2522 เริ่มจากกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร กปภ. ที่ได้ตั้งศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวันเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระพนักงานและบุคลากรภายใน กปภ. และก่อตั้งมูลนิธิ กปภ. เพื่อช่วยเหลือด้านทุนการศึกษาของบุตรพนักงานที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน สำหรับกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กร กปภ. เน้นการช่วยเหลือชุมชนและสังคมโดยการแจกจ่ายน้ำฟรีช่วยกิจกรรมสาธารณประโยชน์และบรรเทาสาธารณภัย ต่อมาได้พัฒนา CSR ให้เข้มแข็งขึ้นโดยร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการผลักดันโครงการเพื่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการน้ำประปาดื่มได้ โครงการหยุดวิกฤติแผ่นดินทรุด โครงการโรงเรียนประหยัดน้ำ โครงการसान้ำใจบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

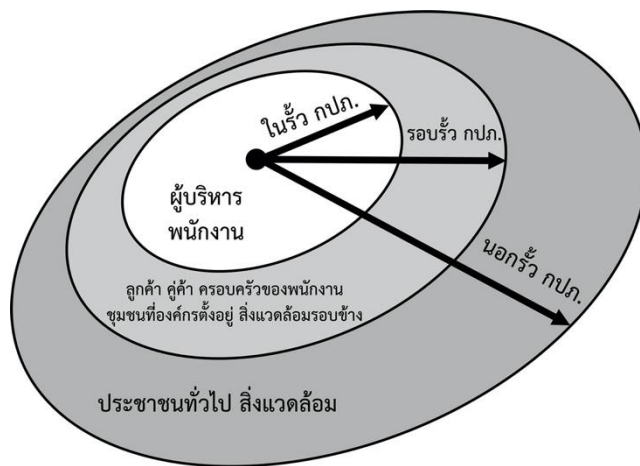
คณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 1/2552 วันที่ 24 มกราคม 2552 จึงแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. มีหน้าที่กำหนดนโยบาย การกิจ กลยุทธ์ แผนงานอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม ติดตามผลการดำเนินงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร พนักงานที่มีต่อชุมชน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ตลอดจนกำกับดูแล กปภ. ให้สามารถดำเนินงานด้าน CSR อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

คณะอนุกรรมการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 2/2553 เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2553 มีมติเห็นชอบแผนงานระยะยาวด้าน CSR ของ กปภ. ปี 2554 - 2558 (คณะกรรมการ กปภ. รับทราบในการประชุมครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2554) ซึ่ง กปภ. ได้กำหนดกรอบแนวคิดเป็นรูปแบบเฉพาะของ กปภ. เรียกว่า “Model CSR @ PWA” ที่อิงตามมาตรฐานข้อแนะนำ ISO 26000 ตามแนวทางปฏิบัติ 3 ด้าน คือ การพัฒนาชุมชนและสังคม การรักษาสีสิ่งแวดล้อม และการใส่ใจผู้บริโภค โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เชื่อมโยง มีส่วนร่วม และสร้างเครือข่าย และเริ่มต้นการทำ CSR ภายในองค์กรสู่สังคมภายนอกให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนที่ กปภ. เกี่ยวข้อง ซึ่งเน้นกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

1. **กลุ่มเป้าหมายในรั้ว กปภ.** คือ การที่ กปภ. ได้ดูแลใส่ใจพนักงานและลูกจ้างให้เป็นผู้มีผลิตภาพสูง มีความสุขในการดำรงชีวิต มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตใจดีงาม เช่น การตั้งศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน มูลนิธิ กปภ. สมาคมสโมสร กปภ. สหกรณ์ออมทรัพย์ กปภ. และสถานพยาบาล กปภ. รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อม จัดสวัสดิการ ดูแลสุขภาพในเชิงป้องกัน และมาตรการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน

2. **กลุ่มเป้าหมายรอบรั้ว กปภ.** คือ การที่ กปภ. เอาใจใส่ดูแลชุมชนที่อยู่ติดหรือใกล้รั้ว กปภ. และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อชุมชน เช่น การออกไปเยี่ยมเยียน ดูแล และช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้แก่ชุมชน ร่วมพัฒนาชุมชนให้ผู้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับความปลอดภัย ร่วมกับอำเภอหรือจังหวัดออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ และ โครงการเติมใจให้กัน เป็นต้น

3. **กลุ่มเป้าหมายนอกรั้ว กปภ.** คือ การที่ กปภ. ดูแลสภาพแวดล้อมทั่วไป ช่วยเหลือสาธารณภัย รวมถึงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อยังผลให้ประชาชนทั่วไปในสังคมได้รับประโยชน์สูงสุด ดังภาพ



การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในปี 2555-2559

กปภ.จัดทำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม (ฉบับที่ 1) ปี 2555-2559 โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2555-2560 ที่กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG&CSR) ในการประชุมครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556 มีมติเห็นชอบแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2556-2559 ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. โดยคณะกรรมการ กปภ. มีมติรับทราบในการประชุมครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2557 ซึ่งแผนงานดังกล่าวเน้นแนวปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 26000 ด้วยกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ

(1) ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล ตลอดจนสนับสนุนน้ำดื่มภายในโรงเรียน

(2) ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน และกระตุ้นให้เยาวชนตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ

(3) ด้านการใส่ใจผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำประปาที่มีคุณภาพดีได้จากก๊อก และสนับสนุน/ช่วยเหลือประชาชนในการดูแลรักษาระบบประปาภายในบ้านให้สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในปี 2560 ถึงปัจจุบัน

1. กปภ.จัดทำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ. (ฉบับที่ 3) ปี 2560-2564 เพื่อสนับสนุนการดำเนินพันธกิจของ กปภ. ในด้านแหล่งน้ำและน้ำต้นทุนที่คาดว่าทั้งชุมชนและประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุดและมีความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ โดยนำปัจจัยนำเข้าจากข้อสังเกตของคณะกรรมการกำกับนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) และคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ดังนี้

(1) เน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เริ่มต้นจากภายในองค์กรก่อน แล้วจึงขยายผลสู่สังคมภายนอกหรือชุมชนใกล้เคียง โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่รับผิดชอบก่อน

(2) แนวปฏิบัติด้านชุมชนและสังคมให้เน้นการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนที่ กปภ. ตั้งอยู่ให้เติบโตอย่างยั่งยืน ส่วนแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมให้เน้นการดูแลสภาพแวดล้อม แหล่งน้ำดิบ และดำเนินงานใดๆที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(3) เน้นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการหลัก ของกิจการหรือ CSR In Process โดยมีจำนวนโครงการไม่มาก แต่เน้นดำเนินการจริงจัง และ ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนรับรู้เป็นภาพลักษณ์ กปภ. ด้วย

1.1 คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 กลั่นกรองและเห็นชอบแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

1.2 ผู้ว่าการ กปภ. ลงนามเห็นชอบ แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2559

1.3 คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 3/2559 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2559 มีมติเห็นชอบแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 และคณะกรรมการ กปภ. มีมติรับทราบในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2560 โดยมีแนวปฏิบัติ 3 ด้าน

(1) กลยุทธ์การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน เน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน โดยรอบ ได้แก่ โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน

(2) กลยุทธ์การรักษาสิ่งแวดล้อม เน้นการปลูกป่าต้นน้ำและการประหยัดทรัพยากรน้ำ ได้แก่ โครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช และโครงการครอบครัวประหยัดน้ำเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

(3) กลยุทธ์การใส่ใจผู้บริโภค เน้นการนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปา คุณภาพ สะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัย ได้แก่ โครงการใส่ใจผู้บริโภค

2. สสส. ได้นำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 มาทบทวนปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565 โดยมีปัจจัยนำเข้าดังนี้

(1) แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. ฉบับที่ 3 (ปี 2563 – 2565) โดยคณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 7/2562 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2562 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563 – 2565 ของ กปภ. และให้ กปภ. ใช้แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน

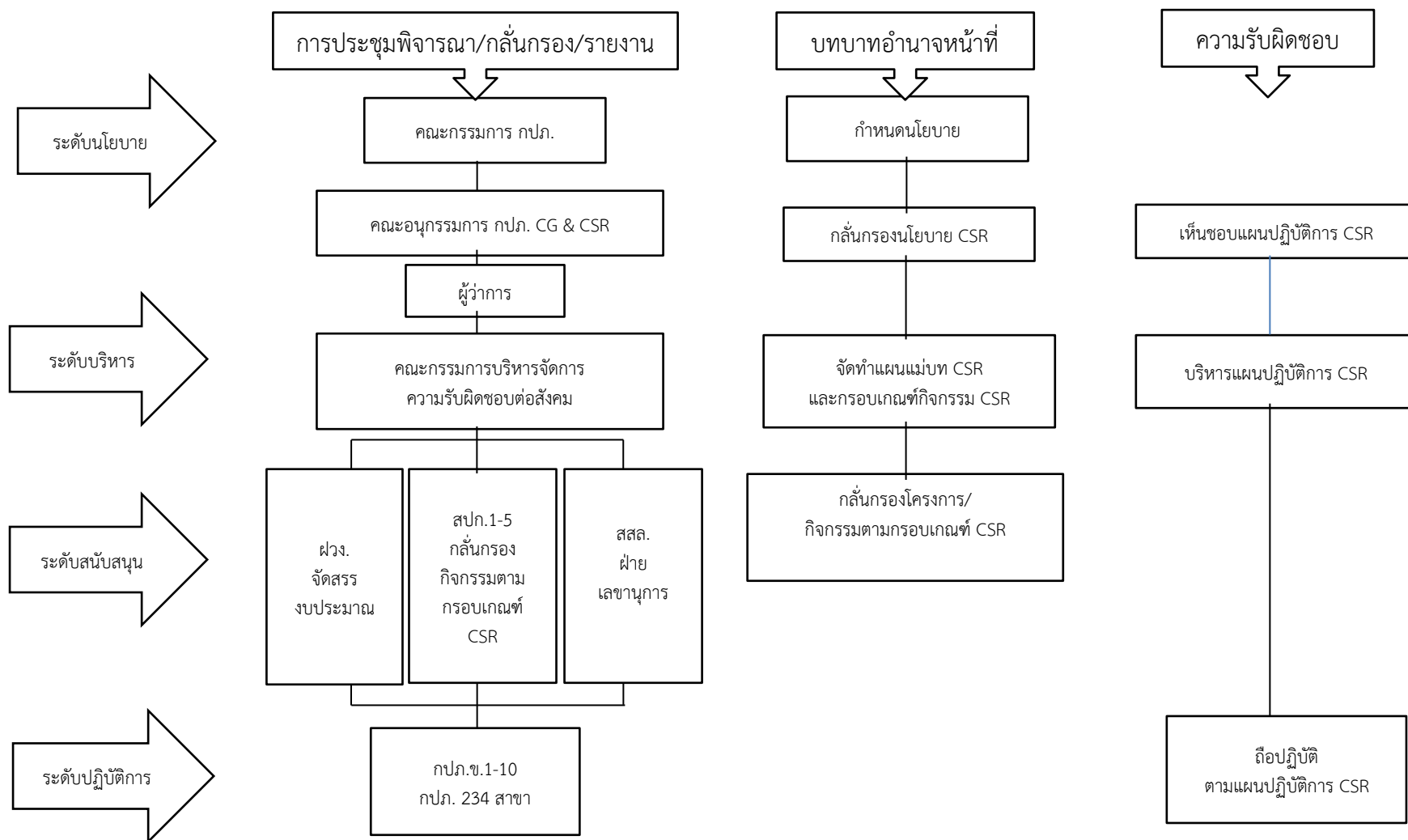
(2) เกณฑ์ Enabler ด้าน 1 การกำกับกิจการที่ดีและนำองค์กร ซึ่งกำหนดให้รัฐวิสาหกิจกำหนด นโยบาย คู่มือการปฏิบัติงานและการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) โดย คณะอนุกรรมการ CG & CSR เห็นชอบให้ กปภ. นำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565 ไปปฏิบัติระหว่างแผนยุทธศาสตร์ ปี 2564 - 2565 จะแล้วเสร็จ

คณะอนุกรรมการ CG & CSR ในการประชุมครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563 ให้ ความเห็นชอบแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565 และคณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2563 รับทราบแผนระยะยาวความ รับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565

โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

กระบวนการ CSR ของ กปภ. เริ่มต้นที่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์กรด้าน CSR ควบคู่กับ การกำหนดค่านิยมองค์กรให้พนักงานมีจิตสาธารณะ ซึ่งคณะกรรมการ กปภ. ได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม (CG & CSR) ของ กปภ. ขึ้นมา กำกับดูแลการดำเนินงานด้าน CSR ในภาพรวม

โครงสร้างการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.



ระดับนโยบาย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ชุดปัจจุบัน ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคที่ 13/2562 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 และมีการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ทุกปี



คำสั่งคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

ที่ ๑๓ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค

ด้วยคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบให้ ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ที่ ๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค คำสั่งที่ ๑๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค เพิ่มเติม และคำสั่งที่ ๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค แทนตำแหน่งที่ว่าง และเห็นชอบให้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาคชุดใหม่

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบมติคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๒ จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| ๑. พลโท พงษ์สวัสดิ์ พรหมจิตต์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางมยุรีศิริ พงษ์ธรรานนท์ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค | อนุกรรมการ |
| ๔. นายเอนก ศิริพานิชกร | อนุกรรมการ |
| ๕. นางสาววิรุทัย มณีขุนเนตร | อนุกรรมการ |
| ๖. รศ.ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วนิชย์ | อนุกรรมการ |
| ๗. รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓) | อนุกรรมการ |
| ๘. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) | อนุกรรมการ |
| ๙. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กร | อนุกรรมการและเลขานุการ |

และลูกคำสัมพันธมิตร)

ให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาคให้มีความสอดคล้องกับบริบทองค์กร และสามารถตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อย่างเท่าเทียม เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาการประปาส่วนภูมิภาคสู่ความยั่งยืน
- ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค ให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวทางปฏิบัติสากล
- นำเสนอแผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ ให้คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- ๒ -

๔. ติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง

๕. ส่งเสริมเผยแพร่วัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นที่เข้าใจทั่วทุกระดับและมีผลในทางปฏิบัติ

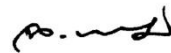
๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของการประปาส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับกิจกรรมและแผนงาน/โครงการ CSR ของการประปาส่วนภูมิภาค

๗. ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

๘. ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

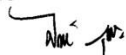


(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เพื่อโปรดทราบ



(นายจรัล บุญสง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

๑๗ ต.ค. ๒๕๖๒

ระดับบริหาร

คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ชุดปัจจุบัน ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งการประปาส่วนภูมิภาคที่ 478/2563 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2563



กองบริการกลาง
เลขที่ 1112
วันที่ 10 มิ.ย. 2563
เวลา 16.15

คำสั่งการประปาส่วนภูมิภาค ที่ ๔๗๘ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

ตามคำสั่ง กปภ. ที่ ๑๗๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. นั้น เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้พัฒนาระบบประเมินผลใหม่ ใช้ชื่อใหม่ว่า การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enablers) จึงเห็นสมควรปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการขับเคลื่อนองค์กรตามภารกิจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.๒๕๒๒ จึงให้ยกเลิกคำสั่ง กปภ. ที่ ๑๗๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) | รองประธานกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการฝ่ายประเมินผลองค์กร | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรน้ำ | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานโครงการ | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองการเงิน | กรรมการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยคณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. พิจารณากรอบแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ให้สอดคล้องกับมาตรฐานข้อแนะนำ ISO ๒๖๐๐๐ และหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enablers)

๒. จัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม และกำหนดแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมผลกระทบด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม

/จ. คัดเลือก...

-๒-

๓. คัดเลือกและจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถส่งเสริมความยั่งยืนให้แก่องค์กรและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

๔. ขับเคลื่อน ประสานงาน และบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับภาคีเครือข่ายและหน่วยงานภายใน กปภ. เพื่อให้การดำเนินงานโครงการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกลุ่มเป้าหมายและต่อภาพลักษณ์องค์กรอย่างแท้จริง

๕. ติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาโครงการดังกล่าวให้ผู้ว่าการทราบ

๖. เชิญหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องภายในภายนอก กปภ. ให้เข้าร่วมประชุมตามความเหมาะสม รวมทั้งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ

๗. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าการมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

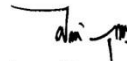


(นายฤทธิชัย ช่างน้อย)

รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทน

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
เพื่อโปรดทราบ



(นายจรัส บุญสอง)

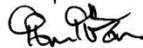
ผู้อำนวยการกองบริหารกลาง

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

พท. 55021-2/340

เรียน ผอ. กปภ.

เพื่อเรียนและรับทราบ
ข้อปฏิบัติ และดูแล

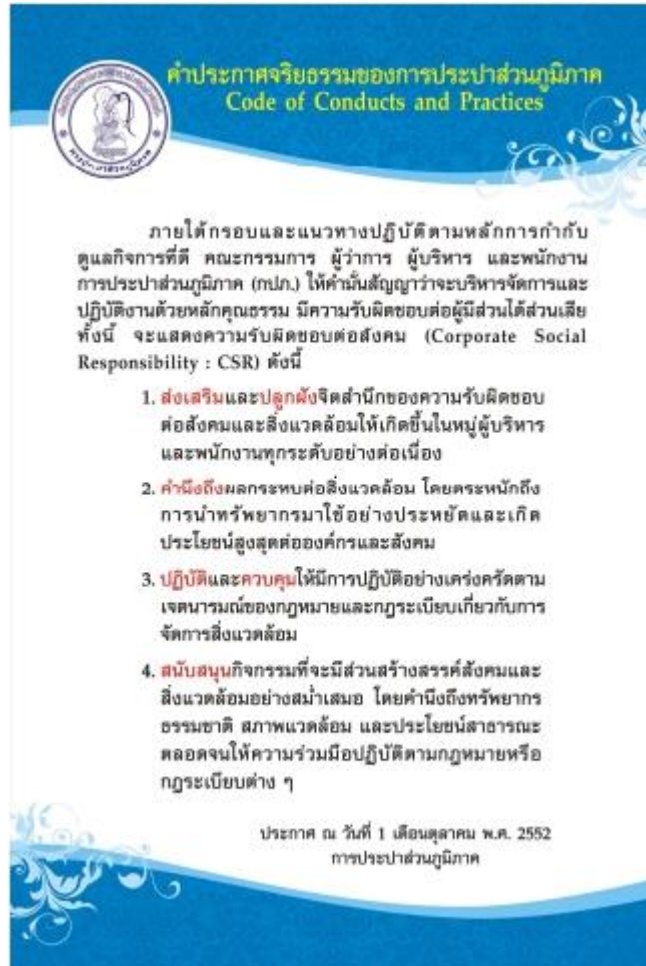


นางสาวนิศาพร...

ผู้อำนวยการกอง...

ความมุ่งมั่นของผู้บริหารและพนักงาน กปภ.ทุกคน

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทของ กปภ. เป็นกลไกหรือเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อจะนำพาองค์กรและสังคมไปสู่จุดหมายแห่งความยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.เกิดประสิทธิผล ผู้บริหารและพนักงาน กปภ. จึงแสดงความมุ่งมั่นตามประกาศจริยธรรม ดังภาพ



คำประกาศจริยธรรมของการประปาส่วนภูมิภาค

ภายใต้กรอบและแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการ ผู้ว่าการ ผู้บริหาร และพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ให้คำมั่นสัญญาว่าจะบริหารจัดการและปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ดังนี้

1. ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
2. คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยตระหนักถึงการนำทรัพยากรมาใช้อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคม
3. ปฏิบัติและควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม
4. สนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สภาพแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ ตลอดจนให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ

ผลสำรวจความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ

กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษา (third party) สำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า และประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. โดยสรุปผลสำรวจปี 2560 – 2562 ได้ดังนี้

ความคิดเห็นของลูกค้า

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
คะแนน ความ พึงพอใจ ต่อโครงการ ความ รับผิดชอบต่อ สังคม	-	4.190 คะแนน 1.โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน 2. โครงการปลูกป่าสร้างฝายและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 3. โครงการการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อปท. 4. โครงการจัดกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make it” และชวนใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ 5. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อปท. และสถาบันการศึกษา	4.130 คะแนน 1. โครงการจัดกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make it” และชวนใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ 2. โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน 3. โครงการปลูกป่าและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 4. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อปท. และสถาบันการศึกษา 5. โครงการ Water is Life และโครงการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อปท.	4.262 คะแนน 1. การตรวจสอบอุปกรณ์ประปาภายในบ้านลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามีน้ำประปาใช้อย่างต่อเนื่อง 2. การจัดกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make it” และชวนใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ 3.การพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน
คะแนน ทัศนคติด้าน ความเชื่อมั่น ต่อบทบาท สนับสนุนการ พัฒนา ประเทศชาติ	4.067 คะแนน	4.233 คะแนน	4.085 คะแนน	4.302 คะแนน

ความคิดเห็นของประชาชน

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความพึงพอใจต่อโครงการช่วยเหลือสังคมและชุมชน	- โครงการช่วยเหลือสังคม/ชุมชนที่ลูกค้าในธนาคารต้องการให้ กปภ. ดำเนินการ 1. โครงการน้ำประปาดื่มได้ 2. โครงการลดราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ 3. โครงการขยายพื้นที่ให้บริการน้ำประปา 4. โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ 5. โครงการบำบัดน้ำเสียในแหล่งน้ำธรรมชาติ	3.936 คะแนน 1. โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน 2. โครงการปลูกป่า สร้างฝาย และดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 3. โครงการกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make It” 4. โครงการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อบท. 5. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อบท. และสถาบันการศึกษา	3.997 คะแนน 1. โครงการกิจกรรมรณรงค์ ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make It” 2. โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชนการปลูกป่าและโครงการดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 3. โครงการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อบท. 4. โครงการ Water is Life 5. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อบท. และสถาบันการศึกษา	4.055 คะแนน 1. การตรวจสอบอุปกรณ์ประปาภายในบ้านลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีน้ำประปาใช้อย่างต่อเนื่อง 2. กิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำ ตามแนวคิด “Save Water, You Make It” 3. การพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน, การปลูกป่าและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ
คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม	3.456 คะแนน	3.688 คะแนน	4.146 คะแนน	4.204 คะแนน

บทที่ 3

การทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ในการทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

1. นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.
2. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
3. ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
4. ความสามารถพิเศษขององค์กร
5. กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.
6. หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000
7. กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากลโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative
8. หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
9. ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร.
10. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ
11. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ
12. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR)
13. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) และคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)
14. ความต้องการ ความคาดหวัง และความวิตกกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

- (1) สร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำ และบูรณาการการบริหารจัดการทั้งน้ำดิบ น้ำดี และน้ำเสียอย่างเป็นระบบ (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 4 7 และ 9)
- (2) ขยายพื้นที่การให้บริการทั้งระบบน้ำดิบ น้ำประปา และน้ำเสียให้ครอบคลุม โดยมีราคาที่เป็นธรรม และคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 7 และ 9)
- (3) พัฒนาสิ่งสาธารณูปโภคภาครัฐตามยุทธศาสตร์ประเทศ เพื่อสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจ และพัฒนาสังคม โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของลักษณะประชากร ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 3 4 7 และ 9)
- (4) ลดอัตราน้ำสูญเสียในระบบส่งและระบบจำหน่ายน้ำประปา เพื่อให้การใช้ทรัพยากรน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์และคุ้มค่า (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 7)
- (5) สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลกิจการน้ำ (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 7)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ

- (1) พิจารณาความคุ้มค่าในการใช้แหล่งเงินในการลงทุน โดยศึกษาเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ เช่น การให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ (PPP) (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- (2) การลงทุนใน Green Technology เพื่อลดต้นทุนการผลิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

- (1) สร้างความมั่นคงทางรายได้ และเพิ่มมูลค่าจากการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- (2) จัดระบบการขอรับการอุดหนุนที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เช่น การแยกบัญชีบริการสาธารณะ การจัดทำต้นทุนมาตรฐานต่อหน่วย (Unit cost) ที่น่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- (3) ร่วมมือกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย

4.0 และแผน DE

- (1) ให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนรองรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลง (Disruptive Technology) รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์ในการผลิตและการบริการทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ
- (2) รัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาช่วยในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- (3) ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการประเมินและรายงานผลตามมาตรฐานสากล
- (4) ให้รัฐวิสาหกิจมีส่วนร่วมสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคส่วนอื่นในการพัฒนางานตามบทบาท

(5) ให้รัฐวิสาหกิจจัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเปิดเผยให้สาธารณชนได้ใช้ร่วมกัน (Open Data) สนับสนุนระบบสารสนเทศ รวมถึงการวิจัยด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

(1) รัฐวิสาหกิจทบทวนระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการองค์กรที่ดีและหลักธรรมาภิบาลสากล

(2) รัฐวิสาหกิจกำกับดูแลองค์กรและบุคลากร รวมทั้งบริษัทในเครือ ให้มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร และสามารถอธิบายความจำเป็นในการตัดสินใจได้

(3) รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง และสารสนเทศสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ

(4) รัฐวิสาหกิจปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ รวมทั้งนำระบบ Integrity and Transparency Assessment (ITA) มาปรับใช้และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอแก่สาธารณะ ทั้งนี้ กระบวนการคลังจะจัดทำฐานข้อมูลกลางของรัฐวิสาหกิจเพื่อกำกับและติดตามการดำเนินการและเผยแพร่แก่สาธารณะ

(5) รัฐวิสาหกิจมีการทบทวนปรับปรุงระบบ และกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รัดกุม และเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง มีการตรวจสอบติดตามผลและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนให้รัฐวิสาหกิจนำระบบที่สนับสนุนความโปร่งใสมาใช้ เช่น Integrity Pact (IP) CoST เป็นต้น

(6) รัฐวิสาหกิจมีกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และกระบวนการบริหารงานบุคคลที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร และมีความโปร่งใสและยุติธรรม

(7) รัฐวิสาหกิจมีการจัดทำสมรรถนะและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) สำหรับคณะกรรมการ และผู้บริหารสูงสุด ที่สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์

(8) รัฐวิสาหกิจมีนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในองค์กร รวมทั้งมีกลไกกำกับ ติดตาม และส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณธรรมและจริยธรรม

(9) รัฐวิสาหกิจสรรหาและพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความรู้ และสมรรถนะสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการสร้างภาวะผู้นำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงบริบทสำคัญ (Mega Trend) ของโลก อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

คณะกรรมการ กปภ. ประกาศนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563



นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ของการประปาส่วนภูมิภาค

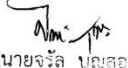
การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งมั่นสู่การเป็นองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยนำมาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 (International Organization for Standardization: ISO) มาเป็นกรอบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนไปพร้อมกับชุมชนและสังคม ดังนี้

๑. ยึดมั่นแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ปฏิบัติต่อแรงงานภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
๒. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม โดยถ่ายทอดผ่านผู้นำองค์กรสู่พนักงานทุกระดับชั้นจนเกิดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากภารกิจของ กปภ.
๓. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างมูลค่าและยกระดับมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาและการบริการของ กปภ. ให้มั่นคงและยั่งยืน ครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
๔. มุ่งมั่นในการมีส่วนร่วม ป้องกัน และลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ เพื่อสร้างความมั่นคงในการจัดหาแหล่งน้ำ และใช้ทรัพยากรน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๕. ส่งเสริมการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง กปภ. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมชุมชน โดยมุ่งเน้นการนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาเชื่อมโยงแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
๖. ส่งเสริมบทบาทสังคมชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดและขับเคลื่อนแผนงานหรือกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน เพื่อให้แผนงานหรือกิจกรรมที่ กปภ. กำหนดสามารถสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เพื่อโปรดทราบ


(นายจรัส บุญทอง)

ผู้อำนวยการกองบริหารกลาง

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ยุทธศาสตร์องค์กรได้บรรจุยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563 -2565 ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้าเน้นกลุ่มผู้ใช้น้ำของ กปภ. ด้านที่ 9 คือรักษาสิ่งแวดล้อม และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ของ กปภ. ประกอบด้วยแผนงาน ดังนี้

9-1 แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- 9-1-1 โครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน
- 9-1-2 โครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน
- 9-1-3 โครงการปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร
- 9-1-4 โครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care)
- 9-1-5 โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี

9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

- 9-2-1 แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

ความสามารถพิเศษขององค์กร

1. มีความรู้ความสามารถในระบบประปา
2. การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน
3. ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ

กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.

กปภ. มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 4 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ
2. กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ
3. กระบวนการจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ
4. กระบวนการบริการ

นอกจากนี้ ยังมีกระบวนการสนับสนุนการทำงานหลักของ กปภ.

หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000

เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่ประกาศเผยแพร่สู่สาธารณะเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2553 จัดทำโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International for Standardization: ISO) เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) แก่องค์กรทุกประเภท อาทิจังหวัด ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร องค์กรขนาดใหญ่หรือเล็ก ทั้งในประเทศพัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนาในการสนองตอบความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ประกอบหลักที่สำคัญของมาตรฐาน ISO 26000 คือหลักการพื้นฐาน (Principle) ของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญสำหรับหัวข้อหลักสำหรับการดำเนินการ และขั้นตอนการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 7 หลักการ จะประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้กับผลกระทบที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม
2. ความโปร่งใส (Transparency) โดยองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
3. การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) โดยองค์กรจะต้องมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
4. การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests) โดยองค์กรจะต้องยอมรับ พิจารณา และตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย
5. การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) โดยองค์กรจะต้องยอมรับว่าการเคารพต่อหลักนิติธรรม เป็นข้อบังคับที่สำคัญอย่างมาก
6. การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior) โดยองค์กรจะต้องให้การยอมรับต่อแนวปฏิบัติสากล ในขณะที่ต้องยึดมั่นในหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรมด้วย
7. การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right) โดยองค์กรจะต้องให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญ และความเป็นสากลของหลักการนี้

ในส่วนของหัวข้อหลัก (Core Subjects) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญของแต่ละหัวข้อที่อธิบายถึงแนวความคิดของแต่ละประเด็น รวมถึงการดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้องค์กร ได้เข้าใจชัดเจนขึ้นถึงสิ่งที่ควรจะทำ โดยหัวข้อหลักของความรับผิดชอบต่อสังคม จะประกอบด้วย

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
2. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตรวจสอบสถานะขององค์กร สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การหลีกเลี่ยงการสมรู้ร่วมคิด การแก้ไขข้อขัดแย้ง การเลือกปฏิบัติ และกลุ่มที่ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน
3. ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การจ้างงานและแรงงานสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกป้องทางสังคม การสาธารณสุขทางสังคม สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และ การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน
4. การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การป้องกันมลภาวะ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และการปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูถิ่นที่อยู่ทางธรรมชาติ
5. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการคอร์รัปชัน การมีส่วนร่วมทางการเมือง การแข่งขันอย่างเป็นธรรม การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน และการเคารพต่อสิทธิทรัพย์สิน
6. ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตลาดอย่างเป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงและไม่อคติและข้อปฏิบัติตามสัญญาที่เป็นธรรม การปกป้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค การบริโภคอย่างยั่งยืน การบริการ การสนับสนุน และการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อพิพาทจากผู้บริโภค การปกป้องข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค

กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากลโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative

GRI เป็นองค์กรอิสระ ก่อตั้งขึ้นโดยเครือข่าย Ceres และสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (UNEP) ในรูปของโครงการ มีหน้าที่พัฒนากรอบการรายงานความยั่งยืนและประกาศแนวปฏิบัติหลัก (Core Guidelines) สำหรับการจัดทำรายงานเน้นให้ความสำคัญในเรื่อง สารัตถภาพ (Materiality) ของกระบวนการรายงานและเปิดเผยข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ “Report on what really matters and when it matters” ซึ่งหัวใจสำคัญของการรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI มิได้อยู่ที่การจัดทำเพื่อให้ได้เล่มรายงานเป็นผลลัพธ์หลัก แต่เป็นการใช้กระบวนการของการจัดทำรายงานมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในบริบทของความยั่งยืน ที่ต้องครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคมโดยรวม และให้ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ

ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enabler) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร เกณฑ์ประเมินที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อที่ 4.1 การจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process (น้ำหนักร้อยละ 4) โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจจัดทำนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน แผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ นำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบได้ก่อนเริ่มปีบัญชี
- ระดับ 2 รัฐวิสาหกิจดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครบถ้วนร้อยละ 100
- ระดับ 3 รัฐวิสาหกิจบรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครบถ้วนร้อยละ 100
- ระดับ 4 รัฐวิสาหกิจประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ระดับ 5 รัฐวิสาหกิจปรับปรุงนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวม โดยใช้ผลประเมินกระบวนการฯ ที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยภายหลังการปรับปรุงการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจต้องมีการดำเนินการดีกว่าปีที่ผ่านมาติดต่อกันอย่างน้อย 3 ปี

ข้อที่ 4.3 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ
รัฐวิสาหกิจ (นำหน้าร้อยละ 3.5) โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- ระดับที่ 1 รัฐวิสาหกิจมีการวิเคราะห์และระบุหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญ
รวมถึงความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
- ระดับที่ 2 รัฐวิสาหกิจคัดเลือกและระบุรายชื่อชุมชนสำคัญของรัฐวิสาหกิจจาก
หลักเกณฑ์ที่กำหนด
- ระดับที่ 3 รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญที่สอดคล้องกับ
ความสามารถพิเศษขององค์กร ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทและ
แผนปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ
รัฐวิสาหกิจ
- ระดับที่ 4 รัฐวิสาหกิจดำเนินการและบรรลุตามเป้าหมายแผนเสริมสร้างความเข้มแข็ง
ของชุมชนสำคัญร้อยละ 100 และมีการประเมินคุณภาพ และ/หรือ
ประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน
สำคัญของรัฐวิสาหกิจ
- ระดับที่ 5 รัฐวิสาหกิจปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ใน
ระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยภาพรวม โดยใช้ผล
ประเมินกระบวนการที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่าง
เป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร.

ตามที่ กปภ. ได้เข้าสู่ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผล
ใหม่ (SE-AM) ในปี 2563 สคร. ได้ประเมินสถานการณ์ดำเนินงานของ กปภ. และจัดทำรายงานสรุป
ประเด็นได้ ดังนี้

“คณะกรรมการ กปภ. ควรจัดให้มีการกำหนดนโยบายคู่มือการปฏิบัติงานและแผนแม่บท
ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (Corporate
Social Responsibility in Process : CSR in Process) รวมถึงแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็น
รูปธรรม โดยมีองค์ประกอบ และสาระสำคัญสอดคล้องตามหลักการหรือมาตรฐาน CSR in
Process ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น มาตรฐาน ISO 26000 ที่ประกอบด้วย 7 หลักการ
เชิงพฤติกรรม (7 Principles) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ความโปร่งใส
(Transparency) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) การเคารพต่อผลประโยชน์ ของผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the
Rule of Law) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of
Behavior) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) และ ระบบบริหารจัดการ (7
Core Subjects) ประกอบด้วย 1. ธรรมาภิบาล (Organizational governance) 2. สิทธิมนุษยชน
(Human rights) 3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) 4. สิ่งแวดล้อม (The environment) 5.
การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices) 6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)
และ 7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and
development) เป็นต้น และควรกำหนดแนวทางการติดตามรายงานผลการดำเนินงานด้าน CSR
อย่างเป็นระบบก่อนดำเนินการติดตามอย่างครบถ้วนและสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส อย่างไร
ก็ตาม กปภ. ได้จัดให้มีระบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ
องค์กร ผ่านการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญ และการระบุรายชื่อชุมชนสำคัญ พร้อม
จัดกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญที่สอดคล้องกับความสามารถ
พิเศษขององค์กรอย่างชัดเจน”

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ

คู่เทียบ	บทวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืน	เรื่อง (Topic) ที่เกี่ยวเนื่อง
กปน.	- กำหนดนโยบายความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว ทั้งด้านรายได้และโครงสร้างองค์กร - นำมาตรฐาน ISO26000 เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้าน CSR - ดำเนินงานด้าน CSR-in Process โดยคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กปน.ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกของพนักงานทุกระดับ	กำหนดยุทธศาสตร์ในแผนวิสาหกิจของ กปน. ได้แก่ - ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล - ด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์บริการ - ด้านความรับผิดชอบต่อคู่ค้าและคู่สัญญา (Stakeholders) - ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล (CG) และด้านการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
กฟผ.	- นำมาตรฐาน ISO26000 เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้าน CSR - แผนพัฒนาบุคลากรตาม HRD Blueprint - การนำหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) เพื่อใช้ทรัพยากรธรรมชาติในกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	กำหนดยุทธศาสตร์ในแผนวิสาหกิจของ กฟผ. ได้แก่ - ด้านดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (ตามกรอบ UN SDGS) - ด้านการให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR)

ปี 2561

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 25 กันยายน 2561

1) กปภ.ควรให้ความสำคัญกับการทำ CSR ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร และคิดโครงการ CSR ที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้สาธารณชนจดจำ

ปี 2562

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2562 วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562

1) ขยายผลกิจกรรมแจกน้ำดื่มบรรจุขวดตราสัญลักษณ์ กปภ.ให้โดดเด่น เพื่อความประทับใจและความจดจำแก่สาธารณชน

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 5 กรกฎาคม 2562

1) ให้ กปภ. เพิ่มกิจกรรมประชาสัมพันธ์การแจ้งเตือนน้ำสูญเสีย เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ กปภ. เนื่องจากการดำเนินโครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) เป็นการมุ่งเน้นให้ลูกค้าผู้ใช้น้ำประหยัดน้ำซึ่งสวนทางกับการเพิ่มรายได้ของ กปภ. โดยในการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ครั้งที่ 10/2562 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2562 มีข้อสั่งการให้ รพก.1 – 5 กำชับ กปภ.ข. 1 – 10 และ กปภ.สาขาในสังกัดดำเนินการ ลดน้ำสูญเสียให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัย ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามควบคุมน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในการแจ้งข้อมูลข่าวสารติดตามสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาการน้ำสูญเสียอย่างรวดเร็ว

2) ให้ กปภ. เน้นการใช้ขวดพลาสติกประเภท PET และเพิ่มกิจกรรมรีไซเคิลขวดพลาสติกในโครงการ กปภ. ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม โดยก้าบ กปภ.ข. 1 – 10 ใช้ขวดพลาสติกประเภท PET ที่สามารถย่อยสลายและนำกลับมาใช้ใหม่ได้ รวมถึงระบุข้อความบนฉลากให้ชัดเจนว่าขวดน้ำดื่มนี้เป็นบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าสาธารณชนประจักษ์ กปภ. ไม่ได้ใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งในขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงฉลากและการทำความสะอาดกับ อย.

ปี 2563

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 13 มกราคม 2563

1) ให้ กปภ. พิจารณาย้ายผลหลักสูตร “ช่างประปาสร้างอาชีพ” ในโครงการมหาดไทย 6 รัฐกิจสัมพันธ์ ปันน้ำใจ คืนความสุขสู่ผู้ต้องขังราชทัณฑ์ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้งานและการบำรุงรักษาระบบประปาเบื้องต้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่ผู้ต้องขังหลังพ้นโทษและเป็นการคืนคนดีสู่สังคม

2) ให้ กปภ. ขยายผลโครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน โดยเพิ่มเติมศักยภาพในการผลิตน้ำประปาสะอาดปลอดภัยและได้มาตรฐานให้แก่ อปท.

3) ให้ กปภ. พิจารณาบรรจุโครงการที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนโครงการในพระราชดำริฯ ไว้ในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 19 มีนาคม 2563

1) ให้ กปภ. พิจารณากำหนดกิจกรรมตามโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

2) ให้ กปภ. สร้างการตระหนักรู้ถึงคุณค่าทรัพยากรน้ำให้แก่เกษตรกรผู้ใช้น้ำหรือหน่วยงานผู้ใช้น้ำร่วมกัน เพื่อให้เกิดการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

3) ให้ กปภ. ส่งเสริมการลดใช้ทรัพยากรและการประหยัดพลังงานในกระบวนการทำงาน โดยรายงานข้อมูลตัวเลขเชิงปริมาณให้เห็นเป็นรูปธรรม

4) ให้ กปภ. ติดตามการขอจัดสรรงบประมาณดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาต่อไป

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 13 พฤษภาคม 2563

1) ให้ กปภ. พิจารณาโครงการนอกแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. มาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (CSR after Process)

2) ให้ กปภ. พิจารณาการกำหนดหลักเกณฑ์การใช้งบประมาณ แหล่งเงินงบประมาณ รวมถึงกรอบวงเงินงบประมาณ สำหรับโครงการตามแผนและโครงการนอกแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ. ในอนาคตให้เพียงพอและเกิดประโยชน์สูงสุด

3) ให้ กปภ. สำรวจสถิติการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กปภ. ของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการเผยแพร่ข่าวสารให้เหมาะสมกับการเลือกช่องทางการรับข่าวสารของลูกค้าแต่ละกลุ่มและเน้นการสื่อสารสองทางเพื่อสร้างความเข้าใจและลดความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที

4) กปภ. อาจพิจารณาปรับรูปแบบการดำเนินโครงการน้ำประปา กปภ.- อปท. เพื่อปวงชน ตามความเหมาะสม อาทิ การจัดทำสื่อวีดิโอสาธิตแทนการจัดอบรมสัมมนา เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID – 19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

5) ให้ กปภ. พิจารณาจัดทำหลักสูตรพัฒนาและฝึกอบรมวิชาชีพช่างประปาให้แก่ประชาชน เพื่อสนับสนุนให้เกิดแรงงานที่มีทักษะด้านวิชาชีพประปาเพิ่มมากขึ้น โดยอาจประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความชำนาญในการกำหนดหลักสูตรและการฝึกอบรม โดยในเบื้องต้น กปภ. อาจผลิตสื่อการสอนทักษะช่างประปาเบื้องต้นเพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองก่อน

6) กปภ. ควรสื่อสารนโยบายองค์กรและความพยายามที่จะผลักดันด้านการเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่พนักงาน รวมถึงข้อจำกัดในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานเข้าใจและรับรู้ถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหาร ทั้งนี้ กปภ. อาจเพิ่มความถี่ในการประเมินทัศนคติของพนักงานต่อองค์กร เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ทำให้องค์กรและพนักงานมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และปรับปรุงได้ทันการณ์ยิ่งขึ้น

ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะจาก

คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปภ.)

ปี 2561

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 26 มีนาคม 2561

1. เห็นชอบให้ปรับกิจกรรม “ค่าชดเชยปลูกป่าทดแทนพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ” ของ กปภ.สาขาหนองบัวแดง และกิจกรรม “ค่าชดเชยการปลูกป่าและรักษาป่า” ของ กปภ.สาขาทาก เป็นโครงการนอกแผน ปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2561 โดยเบิกจ่ายงบทำการแหล่งเงินรายได้

2. ให้ สสส.พิจารณาทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณางบประมาณข้อ 5.2 และนำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ. ไปปรับปรุงเกณฑ์ให้รัดกุมยิ่งขึ้น

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 9 กรกฎาคม 2561

ให้ สสส. นำข้อคิดเห็นของฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณไปพิจารณา ทบทวน/ปรับปรุงเกณฑ์โครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน ดังนี้ แก้ไขข้อความเดิม “กปภ. ได้ใช้แหล่งน้ำ/ที่ดินหรือได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำ/ที่ดินของชุมชน” เป็น “กปภ.ได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำหรือที่ดินร่วมกับชุมชน” เพื่อแสดงให้เห็นว่า กปภ. มีเพียงแค่สิทธิในการใช้ที่ดินมิใช่การครอบครอง

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 3/2561 วันที่ 24 สิงหาคม 2561

1. มอบหมายให้ ผอ. ทบทวน/ปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาชุมชนพื้นที่และเกณฑ์ การพิจารณากำหนดกิจกรรม

2. เห็นชอบในหลักการให้บรรจุโครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไว้ในโครงการ CSR นอกแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2562 – 2565

3. เห็นชอบในหลักการของแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2562 โดยให้ปรับปรุงวงเงินงบประมาณโครงการ CSR แต่ละโครงการ ดังนี้

3.1 โครงการ กปภ. รักชุมชน : ให้กำหนดวงเงินงบประมาณตามที่ใช้จริงสำหรับดำเนินโครงการปี 2562

3.2 โครงการ กปภ. ปลูกป่าเพื่อแผ่นดินเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช : ให้กำหนดวงเงินงบประมาณตามที่ สสส. ปรับแผนโครงการปี 2562

3.3 โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water for Life) : ให้กำหนดวงเงินงบประมาณสำหรับดำเนินโครงการ จำนวน 4,000,000 บาท

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4/2561 วันที่ 10 กันยายน 2561

1. ให้ ฝยอ. รวบรวมประเด็นปัญหาที่กระทบต่อการดำเนินภารกิจของ กปภ. เพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

2. รับทราบข้อสังเกตของบริษัทที่ปรึกษา TRIS และให้ สสล. นำไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานรวมถึงทบทวนแผนระยะยาวด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อนำเสนอที่ประชุม คปร. ตลอดจนปรับปรุงคู่มือความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ให้แล้วเสร็จ

3. ให้ สสล. นำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการไปบูรณาการร่วมกับความต้องการของลูกค้าและผลการศึกษาของ มธ. เพื่อตอบโจทย์คณะอนุกรรมการ CG & CSR ให้ได้ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์องค์การจนสาธารณชนสามารถจดจำ กปภ. ได้ดีผ่านโครงการแจกถังสำรองน้ำ โดยพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (กระทรวงสาธารณสุข) โดยดำเนินการปีละ 1 จังหวัด หรือตำบล ขึ้นอยู่กับงบประมาณดำเนินโครงการ

3.2 ให้พิจารณาดำเนินโครงการในพื้นที่ที่มีน้ำประปาเข้าถึง โดยอาจเป็นลูกค้า กปภ. หรือไม่ก็ได้ และหนึ่งในข้อกำหนดการคัดเลือกคือ สำนักงานติดถนนใหญ่ เพื่อให้สาธารณชนเห็นอย่างชัดเจน

3.3 กำหนดจุดติดตั้งถังสำรองน้ำสำรองให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน โดยติดโลโก้ กปภ. บนถังสำรองน้ำ หากจุดติดตั้งอยู่ในที่ที่สาธารณชนมองไม่เห็นให้พิจารณาติดตั้งป้ายในจุดที่เห็นได้ชัดเจนว่าได้รับการสนับสนุนจาก กปภ. หรือติดข้อความบนป้ายชื่อหน่วยงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับการประสานงานกับโรงพยาบาลนั้นๆ

3.4 ให้ สสล. พิจารณาความจุของถังที่เหมาะสมกับการใช้น้ำของโรงพยาบาลและวัสดุที่ใช้ในการผลิต/ซื้อถังสำรองน้ำ

ปี 2562

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2562 วันที่ 18 มกราคม 2562

ให้โครงการ “ถังน้ำใจ” ของสายงาน สสล. เป็นโครงการ CSR ระดับ Premium ของ กปภ. โดยนำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการไปปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. ปรับกลุ่มเป้าหมายจากเดิมชุมชนในพื้นที่ภัยแล้งซ้ำซากในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ กปภ.ข. 6 ,7 และ 8 (พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (กระทรวงสาธารณสุข)

2. ปรับปรุงการดำเนินโครงการ ดังนี้

2.1 ดำเนินโครงการร่วมกับกรมส่งเสริมสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

2.2 สำรวจจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในแต่ละจังหวัด โดยดำเนินการปีละ 1 จังหวัด/ตำบล หรือ อำเภอ ขึ้นอยู่กับงบประมาณดำเนินโครงการ

2.3 สำรวจจุดติดตั้งถังสำรองน้ำ ขนาดถังสำรองน้ำและจุดติดตั้งป้ายโครงการให้เหมาะสมและเด่นชัด

3. การประชาสัมพันธ์โครงการให้เกิดการรับรู้
 - 3.1 ติดตั้งป้ายสนับสนุน (โลโก้ กปภ.) ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
 - 3.2 ติดโลโก้ กปภ. ที่ถังสำรองน้ำ

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 19 มิถุนายน 2562

1. ให้นำข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นไปทบทวนกรอบเกณฑ์การสนับสนุนชุมชน โครงการ กปภ. รัชชชุมชน ทั้งนี้ หาก กปภ. ประสงค์ที่จะนำโครงการ กปภ. รัชชชุมชนส่งประกวดรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นให้กำหนดเป้าหมายและแนวทางให้ชัดเจนตรงตามที่คณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

2. มอบหมายให้ฝ่ายประเมินผลองค์กรและสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์หาหรือการทบทวนกรอบเกณฑ์ การสนับสนุนชุมชน โครงการ กปภ. รัชชชุมชน

3. ให้ กปภ.ข. 1 - 10 ทบทวนเหตุผลสนับสนุนกิจกรรมรัชชชุมชนให้ชัดเจนสอดคล้องเชื่อมโยงกันระหว่าง กปภ. ชุมชนและกิจกรรมที่ชุมชนขอรับการสนับสนุน หากพบว่าเหตุผลสนับสนุนกิจกรรมใดไม่สอดคล้องเชื่อมโยงให้ตัดกิจกรรมนั้นออกจากแผนกิจกรรมรัชชชุมชนประจำปีหรือนำเสนอกิจกรรมอื่นทดแทน

การประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)

ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 25 มิถุนายน 2562

1. เห็นชอบในหลักการแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563-2565 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 โดยปรับปรุงผู้รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่

2. ให้พิจารณากิจกรรมรัชชชุมชน ปี 2563 จากเหตุผลสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้หรือมีแผนขอใช้แหล่งน้ำหรือที่ดินของชุมชนเป็นสำคัญ

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4/2562 วันที่ 3 ธันวาคม 2562

1. ให้นำเสนอนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

2. ทบทวนนำโครงการ CSR นอกแผนที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมบรรจุในแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการปันน้ำใจ ถวายน้ำประปา ซึ่งเป็นการแจกจ่ายน้ำประปาช่วยเหลือประชาชน ทั้งนี้ ให้ สสส.ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามความเป็นไปได้ด้านงบประมาณและการปรับแผนงาน

3. ให้พิจารณาโครงการที่ กปภ.ดำเนินงานอยู่แล้วตามกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) บรรจุไว้ในแผนการดำเนินงาน CSR in Process

4. การบริหารจัดการด้าน CSR และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องให้ความสำคัญทั้งกระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงผลลัพธ์ และจำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน

5. เห็นชอบแผนการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ตามหลักเกณฑ์การประเมิน Enabler ด้านที่ 1 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร หลักเกณฑ์ Enabler ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ปี 2563

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 28 เมษายน 2563

1. ปรับปรุงรายงานการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม CSR ให้สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1.1 รวบรวมและรายงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม CSR ที่ กปภ.เขต และ กปภ.สาขาดำเนินด้วย

1.2 เพิ่มการรายงานจำนวนผู้รับสารจากสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ CSR ของ กปภ. โดยกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริง เช่น ช่องทาง Facebook ของ กปภ. อาจนับจากยอดการมองเห็น (view) หรือยอดการแชร์ข้อมูล (share) วารสารน้ำ อาจประมาณการจากยอดพิมพ์และกลุ่มเป้าหมายที่จัดส่ง

1.3 ยกเลิกการรายงานสื่อภายในประเภทเสียงตามสาย เนื่องจากอยู่ระหว่างพิจารณาปรับปรุง จึงยังไม่ได้เปิดใช้ช่องทางในปี 2563

1.4 รายงานการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในตารางเดียวกับผลการดำเนินงาน CSR ตามแผนปฏิบัติการของ กปภ.

2. หลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ

เห็นควรให้ปรับปรุงเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่ที่ กปภ. จะให้การสนับสนุนเพื่อจะได้สามารถพิจารณาโครงการที่มีความสำคัญหรือความจำเป็นต้องทำก่อน/หลังได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตามกรอบวงเงินงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อให้แตกต่างกัน โดยสะท้อนความจำเป็นและผลกระทบที่ กปภ. จะได้รับ และปรับรูปแบบเกณฑ์บางข้อให้เป็น Rating scale 1 - 10 หรือ 1 - 5

3. การทบทวนแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563

เห็นควรให้บรรจุโครงการที่คาดการณ์ว่าจะสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย หรือปรับปรุงตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. ปี 2563 ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานหลักของ กปภ. และ ISO 26000

4. การขับเคลื่อนกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563

4.1 พิจารณาความจำเป็นโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน ของ กปภ.ข.4 และ กปภ.ข.9 หากยังสามารถชะลอได้ ให้บรรจุไว้ในโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน ปี 2564 เนื่องจากได้ขอปรับลดค่าเป้าหมายโครงการปี 2563 จาก 34 ชุมชน เป็น 31 ชุมชนแล้ว

4.2 เพิ่มคอลัมน์งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในตารางการขอรับจัดสรรงบประมาณดำเนินโครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care) ปี 2563 เพื่อสร้างความชัดเจนว่ามีกรอบวงเงินงบประมาณ ให้ กปภ.ข.ละ 500,000 บาท

4.3 เห็นควรให้พิจารณากรอบวงเงินประมาณโครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care) ตามความจำเป็นของแต่ละเขตให้มีความเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องเป็นวงเงินเดียวกันทั้ง 10 เขต

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษา (third party) สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความวิตกกังวลของลูกค้าและประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. โดยสรุปผลสำรวจปี 2560 – 2563 ได้ดังนี้

ความคิดเห็นของลูกค้า

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความต้องการ ด้านโครงการ ช่วยเหลือ สังคม	1.โครงการน้ำประปาดื่มได้ 2. โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ 3. โครงการบำบัดน้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติ 4.โครงการถักน้ำสำรองสำหรับชุมชน 5. โครงการขุดลอกคูคลอง	1. ให้มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนในทุกเรื่องไปพร้อมกับหน่วยงานต่าง ๆ 2.การรณรงค์ประหยัดน้ำ 3.การตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้หน่วยงานต่าง ๆ (มี 3 อันดับ)	1. จัดทำโครงการน้ำประปาดื่มได้ในทุกพื้นที่ 2. จัดให้มีช่างประปาบริการลูกค้า (ภายในบ้าน / สำนักงาน) 3. ออกตรวจระบบประปาภายในบ้านลูกค้า 4. ทำงานประสานกับผู้นำชุมชนในทุกเรื่อง 5. จัดทำคู่มือป้องกันอุบัติเหตุในการใช้อุปกรณ์ประปา	1. จัดทำโครงการน้ำประปาดื่มได้ในทุกพื้นที่ทั่วไทย 2. โครงการลดค่าน้ำประปา 3. ออกตรวจระบบประปาภายในบ้านลูกค้า
ความคาดหวัง ด้านโครงการ ช่วยเหลือ สังคม	-	-	-	ไม่มี แต่มีความคาดหวังด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของจนท.-อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมาแนะนำเรื่องน้ำประปาตามชุมชน
ความวิตกกังวล	1.หน้าแล้งมีน้ำไม่พอใช้ 2.ปัญหาท่อแตกรั่วซึมที่ได้รับการแก้ไขช้าก่อให้เกิดน้ำสูญเสียรู้สึกเสียดายน้ำ 3. น้ำประปาที่ส่งผ่านระบบท่อน้ำใต้ดินมีการผสมปนเปื้อนสิ่งแปลกปลอม	1. การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาล้าช้าทำให้เกิดน้ำสูญเสีย (เสียดายน้ำ) 2. คุณภาพน้ำประปาที่ไม่สะอาด จะทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตราย	1. น้ำประปาขาดแคลนเพราะชุมชนขยายตัวเร็ว แต่ท่อประปามีขนาดเท่าเดิม 2. ช่างซ่อมท่อประปาทำงานไม่เรียบร้อย 3. น้ำประปาไหลอ่อนเพราะมีอุปกรณ์ขนาดใหญ่ใช้น้ำ/ระบบท่อเล็ก	1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงไม่ได้รับข่าวสารที่ทันทั่วทั้ง/ กปภ. ไม่แจ้งข่าวให้ทราบ 2. น้ำประปาจะขาดแคลน เมือง/ชุมชนขยายตัว แต่ท่อประปามีขนาดเท่าเดิม

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความวิตกกังวล (ต่อ)	3. กปภ.จะผลิตน้ำประปาไม่ได้มาตรฐาน	3. ปริมาณน้ำประปาที่ไม่เพียงพอในบางฤดู จะทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน 4. การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาล่าช้าทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน 5. ระบบท่อประปาที่เก่าและชำรุดเสียหาย ทำให้น้ำประปาหยุดไหลบ่อยและไม่มีแรงดัน	4. ช่างซ่อมท่อประปาทำงานช้า 5. กลัวสารเคมีในแหล่งน้ำดิบ	3. น้ำประปาไม่มีคุณภาพ นำมาใช้อุปโภคไม่ได้ 4. น้ำประปาที่มีตะกอนตกค้าง เมื่อมากรองเป็นน้ำดื่มจะได้น้ำที่ไม่สะอาดพอ และใช้อุปโภคไม่ได้ 5. น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาไม่พอใช้ มีธุรกิจขนาดใหญ่แย่งใช้น้ำ/ระบบท่อเก่า

ความคิดเห็นของประชาชน

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความวิตกกังวล สาธารณะต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน	น้ำไม่พอใช้หน้าแล้ง	1. คุณภาพน้ำประปาที่ไม่สะอาด จะทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตราย 2. ปริมาณน้ำประปาที่ไม่เพียงพอในบางฤดู จะทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน 3. คุณภาพของน้ำดิบที่นำมาใช้ผลิตน้ำประปาอาจมีสารเคมีปนเปื้อน 4. การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาล่าช้าทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน (มี 4 อันดับ)	1. กลัวน้ำประปาจะมีไม่พอใช้ 2. กลัวค่าน้ำประปาแพง 3. กลัวว่าชุมชนจะไม่มีน้ำประปาใช้ (มี 3 อันดับ)	1. กลัวน้ำประปาจะมีไม่พอใช้ 2. กลัวค่าน้ำประปาแพง 3. กลัวน้ำประปาจะมีโควิด 4. กลัวว่าชุมชนจะไม่มีน้ำประปาใช้ (มี 4 อันดับ)

นอกจากนี้ ตามที่ กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษาทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2564-2565 ของ กปภ.และจัดทำยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 -2570 ของ กปภ. นั้น ที่ปรึกษาได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งสรุปผลได้ดังตาราง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (หน่วยงานกำกับ)	- การบูรณาการการทำงานร่วมกัน ตลอดทั้ง Value Chain ของกระบวนการบริหารจัดการน้ำ ครอบคลุมตั้งแต่การจัดหาแหล่งน้ำดิบโดยพิจารณาการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การจัดสรร การสำรอง การลดการสูญเสีย และการขยายพื้นที่ เพื่อมีการบูรณาการทั้งโครงการ และบริหารได้อย่างต่อเนื่อง - พิจารณาการลงทุนใหม่ แหล่งเงินทุนที่เหมาะสมโดยที่มีต้นทุนการเงินอยู่ในระดับที่องค์กรสามารถรับได้ ประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน ความพร้อมในการดำเนินงาน และการบริหารโครงการลงทุนให้เป็นไปตามแผนงาน - การบริหารจัดการและวิเคราะห์ฐานข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ใช้น้ำ แหล่งน้ำ ผู้ใช้น้ำในภาพรวมของประเทศ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนงานในเชิงบูรณาการ - ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ - มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการควบคุมคุณภาพน้ำในเชิงกายภาพให้อยู่ในระดับมาตรฐาน - การจัดลำดับความสำคัญของโครงการลงทุน และความต้องการของพื้นที่ต่างๆ ในภาพรวมทั่วประเทศ
กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ คู่ความร่วมมือ	- การร่วมมือกันระหว่าง กปน. และ กปภ. เพื่อบริหารจัดการนวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำ โดยเฉพาะการลดน้ำสูญเสีย - การสร้างเครือข่ายของกลุ่มน้ำ โดยเป็นการหารือและการจัดทำแผนงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อการบริหารจัดการ Supply น้ำทั้งระบบ - กำหนดบทบาทร่วมกันกับ อปท. หน่วยงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการขยายเขต ปลดลดต้นทุนการดำเนินงาน - การสร้างความร่วมมือตลอดทั้ง Supply Chain ของการบริหารจัดการแหล่งน้ำ การจำหน่ายน้ำ รวมถึงการบำบัดน้ำเสียมาใช้ เพื่อให้มีการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและลดปัญหาน้ำไม่เพียงพอในช่วงภัยแล้ง - การทำงานร่วมกับผังเมือง และการจับมือร่วมกันกับ อปท.ต่างๆ เพื่อให้มีการรอบทิศทางของการขยายเขตที่ชัดเจน - การเพิ่มมูลค่าธุรกิจ โดยการจับมือกับนิคมอุตสาหกรรมฯ เพื่อบริหารจัดการน้ำให้ นิคม (กลุ่ม2-3) และในอนาคตอาจทำน้ำประปาในรูปแบบใหม่ๆ เช่น น้ำขวด หรือตู้กดน้ำ เพื่อขยายธุรกิจ - การใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และเพิ่ม Productivity ในองค์กร
กลุ่มรัฐวิสาหกิจ	- การวางแผนการดำเนินงานของบริษัทในเครือ ต้องการการคาดการณ์ Supply และ Demand ในแต่ละปีด้วยความชัดเจน โดยเป็นการคาดการณ์ระยะยาว เพื่อให้บริษัทในเครือสามารถนำมาวางแผนการบริหารจัดการในระยะยาว และคำนึงถึงทรัพยากรที่คุ้มค่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มรัฐวิสาหกิจ (ต่อ)	- พัฒนาความสามารถในการแข่งขัน ทั้งด้านบุคลากร การผลิต การควบคุมน้ำสูญเสีย โดยพื้นฐานแล้วความสามารถของบุคลากรประปามีศักยภาพสูง แต่อาจมีบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่ม Competency เช่น การบริหารสัญญา การตลาดเชิงรุก เป็นต้น - ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ.กับคู่ค้า คู่ความร่วมมืออยู่ในเกณฑ์ที่ดี สิ่งที่เห็นว่าควรปรับปรุง คือ การแก้ไขปัญหา อย่างให้มีการประชุมแบบความร่วมมือ เพื่อให้เอกชนกับการประปาร่วมแก้ปัญหาร่วมกัน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ ปัจจัยเรื่องราคา บุคลากรระหว่างการสูญเสียลูกค้า - รูปแบบของการลงทุน พัฒนาโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะ PPP เป็นโครงการที่ดี ช่วยให้คล่องตัวในการพัฒนา แต่ควรพิจารณาถึงความเป็นธรรมในสัญญาให้เป็นลักษณะของผลประโยชน์ทุกภาคส่วน - ภาพลักษณ์ของความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ.อยู่ในระดับดี - กปภ.มาตรฐานดี ควรแก้เรื่องการควบคุมพื้นที่ที่หน้างาน ควบคุมทั้งระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ความสำคัญสำหรับการดำเนินงานตาม SLA ที่ได้ระบุไว้ - การลดน้ำสูญเสีย ควรพิจารณาการใช้น้ำมาตรวัดน้ำที่มีคุณภาพเที่ยงตรงขึ้น เน้นผู้ใช้น้ำรายใหญ่ - เพิ่มทักษะ ฝึกอบรม บุคลากรช่างควบคุมงานหน้างาน เพื่อส่งผลดีต่อการดำเนินงาน - ออกแบบก่อสร้างให้ตรงกับหน้างาน เพื่อให้การดำเนินงานไม่ล่าช้า โดยการกระจายอำนาจ - ปัญหาจัดซื้อที่ดินที่มีความล่าช้า เนื่องจากความไม่คล่องตัวของกฎระเบียบ ส่งผลให้ผู้รับเหมาไม่สามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามที่กำหนด - จุดเด่นของ กปภ. คือการยอมรับและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
บริษัทเอกชน	- ความร่วมกันในด้านการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่ร่วมกันของ กปภ. อปท. เพื่อลดปัญหาของการบริหารจัดการพื้นที่ให้บริการของประเทศ - ควรบูรณาการความร่วมมือกันเพื่อในการบริหารงานด้านต่างๆ เช่น การเคลื่อนย้ายสาธารณูปโภค การก่อสร้าง - การวางแผนร่วมกันระหว่างกรมทางหลวงกับ กปภ.ในการขยายเขตพื้นที่บริการ - การมุ่งเน้นคุณภาพน้ำ - การสร้างการยอมรับของประชาชนในเรื่องคุณภาพน้ำ - อัตราค่าน้ำที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้น้ำ รวมให้มีการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับบางราย เช่น ผู้มีรายได้น้อย - การทำจาก CSR ไปสู่ CRV ควรมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้พื้นที่ กคช.ที่มีความพร้อม และกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินการ เป็นต้น - การร่วมมือกันกับหน่วยงานภาครัฐในการผลักดัน Smart City - การบริหารจัดการแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการให้บริการ ในภาพรวมทั้งประเทศ - Sharing องค์ความรู้ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น - ขยายเขตพื้นที่น้ำ ให้ครอบคลุมพื้นที่ผู้ใช้น้ำให้มากที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.ที่ผ่านมา

แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ.(ระยะที่ 3) ปี พ.ศ. 2563 – 2565 กปภ. ยึดแนวปฏิบัติ 3 ด้านตามมาตรฐานสากล ISO 26000 คือ ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และด้านการใส่ใจผู้บริโภค โดยปี 2560 – 2563 (ณ ไตรมาส 2/2563) ได้สร้างภาคีเครือข่าย 356 ชุมชน และมีครัวเรือนได้รับประโยชน์ 3,257,514 ครัวเรือน

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เช่น การมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรต่างๆ โดยการบริจาคเงินเพื่อการกุศล โดยปี 2560 – 2563 (ณ ไตรมาส 2/2563) ได้สร้างภาคีเครือข่าย 102 ชุมชน 358 หน่วยงาน มีครัวเรือนได้รับประโยชน์ 118,842 ครัวเรือน และมีประชาชนที่ได้รับประโยชน์ 14,987,241 คน

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบตามแนวปฏิบัติ ISO 26000 ทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ถือได้ว่า กปภ. ได้สนับสนุนและส่งเสริมภารกิจหลักของ กปภ. โดยเป็นพลังขับเคลื่อน กปภ. ให้มีกระบวนการประกอบภารกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ กระบวนการผลิตและการบริการ การดูแลบุคลากรในองค์กร รวมไปถึงการดูแลชุมชนรอบรั้วและสังคมออกรั้ว กล่าวได้ว่าการพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมข้างต้นเป็นการบูรณาการการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน ถือเป็นแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. มิได้อยู่ที่ “หลักการ” เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการดำเนินภารกิจแต่เพียงเท่านั้น หากแต่ยังมุ่งเป้าที่ “ผล” ของการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มต่างๆ ซึ่งความตั้งใจอย่างจริงจังดังกล่าว ได้สร้างความไว้วางใจ และนำ กปภ. ดำเนินภารกิจไปสู่การเจริญเติบโตในสังคมอย่างเป็นสุข ดังผลสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของลูกค้าตั้งแต่ปี 2551 - 2562 พบว่า ลูกค้าและประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในระดับสูงขึ้นทุกปี และเมื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและประชาชน การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ก็พบว่า อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” อย่างต่อเนื่อง

2. การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

กปภ. ได้วิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในเพื่อระบุ จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และ อุปสรรค (Threats) เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
● กปภ. มียุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์องค์กร ● กปภ. มีคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการ กำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง ● กปภ. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) ให้มีหน้าที่ที่ถ่วงถ่วงแผนงานโครงการ/กิจกรรม ● กปภ. มีศักยภาพในการลงทุนด้านระบบประสูง ● คุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ● มีโครงข่ายท่อส่งน้ำและสาขาที่ให้บริการที่กระจายในระดับภูมิภาค ● มีช่องทางในการให้บริการและเข้าถึงลูกค้า ประชาชนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ● กปภ. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นองค์กรภาครัฐ ● กปภ. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ● บุคลากรของ กปภ. มีค่านิยมจิตสาธารณะ ● พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปาให้ได้มาตรฐาน	● ขาดความต่อเนื่องของการทำโครงการ เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคณะผู้บริหารอาจกระทบกับโครงการ CSR ด้วย ● ขั้นตอนเกี่ยวกับงบประมาณของ กปภ. ไม่คล่องตัว ● กปภ. มีโครงการ CSR แยกย่อยมากเกินไปทำให้ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่โดดเด่น ● กปภ. มีโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหลายโครงการมากทำให้ใช้งบประมาณสูงและอาจไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร ● การดำเนินโครงการและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ. บางโครงการไม่ได้มาจากความต้องการของลูกค้าและชุมชน ● การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. บางโครงการ ไม่ได้ใช้ความสามารถพิเศษ คือความเชี่ยวชาญด้านประปา การวิเคราะห์น้ำ และความใกล้ชิดชุมชน เนื่องจากดำเนินการตามที่ชุมชนร้องขอ ● กปภ. ยังคงมีอัตราการสูญเสียน้ำในระดับสูง ● ต้นทุนการผลิตน้ำประปาสูง ● กปภ. บริหารงานในรูปแบบธุรกิจเชิงสังคม ส่งผลให้จำเป็นต้องขยายเขตจำหน่ายน้ำ และการรับโอนกิจการประปาจาก อปท. ซึ่งไม่ก่อให้เกิดกำไร ● ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังเช่นรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวกำหนดให้มีระดับฝ่าย และมีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรงสามารถทำให้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่ ● พนักงาน กปภ. ส่วนใหญ่อยู่ใน Gen Y ซึ่งสร้างความผูกพันได้ยาก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
● ชุมชนเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. ● คู่ความร่วมมือของ กปภ. พร้อมให้การสนับสนุน ● หน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน ● รูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนนิยมใช้ Social media มากขึ้น กปภ. จึงสามารถประชาสัมพันธ์โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ได้กว้างขวางโดยใช้งบประมาณไม่มาก ● กปภ. มีสาขาที่กระจายอยู่ทุกภาค ทุกพื้นที่ ทำให้เข้าใจเข้าใจถึงความต้องการของพื้นที่นั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ● รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ● ทุกภาคส่วนของสังคมให้ความสำคัญกับสภาวะโลก ร้อนและทรัพยากรธรรมชาติ ● ISO 26000 แนะนำหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อส่งเสริมให้ทุกองค์กรใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ● นโยบายรัฐบาลและกฎหมายเกี่ยวกับน้ำอื่นๆ สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการจัดสรรน้ำดิบในการอุปโภคบริโภคเป็นอันดับแรก รวมถึงต้องการให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ในทุกพื้นที่ ● ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้การบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ● พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับ กปภ.	● สิ่งที่ประชาชนต้องการให้ กปภ. สนับสนุนไม่ได้ก่อให้เกิดความยั่งยืน ● ทรัพยากรน้ำขาดแคลนมากขึ้นเรื่อยๆ ● ผลกระทบเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อมมีราคาสูง ● พื้นที่รับผิดชอบของ กปภ. มีมาก อาจทำให้โครงการด้านรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไม่ถึงทุกพื้นที่บริการหรือไม่ทั่วถึงลูกค้า รวมทั้งแต่ละพื้นที่อาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ● โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. อาจไม่ตรงกับความต้องการของพื้นที่นั้นๆ ● กปภ. มีโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติมระหว่างปีซึ่งไม่ได้อยู่ในแผนงาน ● กปภ. ไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง จึงต้องใช้แหล่งน้ำของชุมชนซึ่งเสี่ยงต่อความขัดแย้งกับชุมชน ● ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่ส่งผลกระทบทำให้คุณภาพน้ำเปลี่ยนแปลงและปริมาณน้ำมีจำกัด ● ประชาชนยังไม่รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติและสังคม ● พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 ส่งผลต่อความชัดเจนในการบริหารงานในปัจจุบัน ● แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศแปรปรวนเกิดปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม ภัยแล้ง ● สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ● การตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในบางพื้นที่ของ กปภ. ไม่คุ้มค่าในการลงทุน

3. การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในอนาคต

กปภ. ได้นำจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) มาวิเคราะห์โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อทบทวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 ตามแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565

SO (วิเคราะห์จุดแข็งและโอกาส) <u>ใช้จุดแข็งสร้างโอกาส</u> ● บุคลากร กปภ. มีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพด้านประปา ● การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่น ● ใช้รูปแบบออนไลน์ขยายผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ● ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มศักยภาพกระบวนการทำงานหลักของ กปภ.  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 <u>CSR in Process</u> ● การออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถนำน้ำมา recycle จากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิต ● โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานของ กปภ.อย่างต่อเนื่อง ● โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life) โดยร่วมมือกับกรมอนามัยประกาศรับรองคุณภาพน้ำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนและลดความวิตกกังวลด้านคุณภาพน้ำอย่างต่อเนื่อง ● โครงการฝึกอบรมยกระดับฝีมือวิชาชีพด้านประปา ● โครงการประสานงานประปาทันสมัย (GECC) โดย กปภ. สาขาระบบการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยกระดับการบริการด้วยระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ● โครงการประปาทันใจ ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล SMART 1662 มายกระดับการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน	ST (วิเคราะห์จุดแข็งและอุปสรรค) <u>ใช้จุดแข็งหลีกเลี่ยงอุปสรรค</u> ● การดำเนินโครงการ CSR ที่โดดเด่นเป็นภาพลักษณ์ของ กปภ. เพื่อให้โครงการบรรลุประสิทธิภาพ ● การดำเนินโครงการ CSR ตอบสนองความต้องการของชุมชน ● ทบทวนโครงการ CSR ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 <u>CSR in Process</u> ● การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ ● โครงการขยายเขตเพื่อบริการน้ำประปาแก่ประชาชน <u>CSR after Process</u> ● โครงการ กปภ. รักชุมชน ให้สร้างจุดเด่น โดยกำหนดรูปแบบการสนับสนุนเดียวคือการแจกถังน้ำสำรอง ● โครงการ กปภ. ปันน้ำใจ (PWA CARE) โดยเพิ่มโครงการปันน้ำใจจ่ายน้ำประปาซึ่งเดิมเป็นโครงการนอกแผน เนื่องจากเป็นโครงการที่ กปภ. ดำเนินการต่อเนื่อง ● โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า DSM โดยณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบระบบประปาของหน่วยงานภาคีเครือข่ายและติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำอย่างต่อเนื่อง
--	---

<u>CSR after Process</u> ● โครงการ กปภ. ปลุกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดิน เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร อย่างต่อเนื่อง ● โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ. เกาะสมุย จ. สุราษฎร์ธานี อย่างต่อเนื่อง ● โครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน โดยเพิ่มการใช้รูปแบบออนไลน์ในการอบรมให้ความรู้ด้านระบบประปาแก่ อปท. เพื่อการเข้าถึงประชาชนและมีผู้ได้รับประโยชน์มากขึ้น	
WO (วิเคราะห์จุดอ่อนและโอกาส) เอาชนะจุดอ่อนโดยอาศัยโอกาส ● เพิ่มบุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ● สร้างความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือเพื่อสนับสนุนทรัพยากรในส่วนที่ กปภ. ยังไม่พร้อม  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 <u>CSR in Process</u> ● แผนงานสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรและจัดทำแผนงาน <u>CSR after Process</u> ● โครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน โดยพัฒนารูปแบบออนไลน์เพื่อการเข้าถึงประชาชนและมีผู้ได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งนี้ อาจร่วมมือกับ มสธ. ซึ่งมีความเชี่ยวชาญระบบการเรียนการสอนแบบทางไกล	WT (วิเคราะห์จุดอ่อนและภัยคุกคาม) ลดจุดอ่อนหลักเสี่ยงอุปสรรค ● ปรับปรุงโครงการ CSR เพื่อสร้างความยั่งยืนทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 <u>CSR after Process</u> ● ทบทวนเกณฑ์การกำหนดชุมชนสำคัญในการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

บทที่ 5

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ฉบับทบทวนปี 2564 - 2565

แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563 – 2565 ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งดำเนินกิจการประปาให้คำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม โดยยึด CSR เป็นเครื่องมือลดข้อขัดแย้งใดๆ เช่น การผลิตน้ำอย่างรับผิดชอบต่อสังคมทุกขั้นตอนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับของสังคม การดูแลทรัพยากรน้ำโดยเน้นการดูแลแหล่งน้ำดิบที่ กปภ. ใช้ผลิตน้ำประปา ก่อน การคำนึงถึงการสร้างและส่งเสริมความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่องค์กร รวมทั้งการสร้างคนในองค์กรให้มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทิศทางระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (CSR in process และ CSR after process)

กปภ.จัดทำแผนแม่บทระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดทิศทางระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งประกอบด้วย CSR in Process และ CSR after Process คือ “ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้ศักยภาพองค์กรพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”

เป้าประสงค์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกกระบวนการทำงาน
2. ใช้ความสามารถพิเศษของ กปภ. พัฒนาชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม
3. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลผลิต (output) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ครบถ้วนตามทุกโครงการ

ผลลัพธ์ (outcome) ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนรับรู้ว่า กปภ. มีภาพลักษณ์องค์กรว่าดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนรับรู้ว่า กปภ. สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน
3. ผู้ได้รับประโยชน์รู้สึกพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ฉบับทบทวนปี 2564 - 2565

แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน

1. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ยึดหลักการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทุกกระบวนการทำงาน และมาตรฐานสากล ISO 26000 ซึ่งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ (Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)

อีกทั้ง ครอบคลุม 6 หัวข้อหลัก (Core subjects) ของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพน้ำดิบ รวมถึงการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าเพื่อนำมาผลิตน้ำประปา

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การตรวจสอบระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานสำหรับอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยและไม่สร้างมลพิษที่เกิดขึ้นจากระบบประปาของ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการน้ำประปาคุณภาพได้มาตรฐานแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านบริการ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันส่งมอบบริการที่สะดวกรวดเร็วและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมกับ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 5 ด้านกระบวนการสนับสนุน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การสร้างความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์กรให้บรรลุประสิทธิภาพ

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) กับบริบทองค์กรและ ISO 26000

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ	1. เฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปาด้านสารเป็นพิษ (สารเคมีป้องกัน และกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซตและพาราควอต) รวมถึงสารเคมีในกลุ่มที่ใช้ในการป้องกันและกำจัดศัตรูพืชและบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น 2. ประชาชนมั่นใจว่าคุณภาพน้ำประปาได้มาตรฐานและปลอดภัย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- น้ำประปามีคุณภาพและปลอดภัย - ความพึงพอใจด้านคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยของผู้ใช้น้ำ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนไม่น้อยกว่า 100	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ แผนงานด้านควบคุมคุณภาพน้ำ แผนปฏิบัติการประจำปีของกองควบคุมคุณภาพน้ำ กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ISO 26000 ด้านการกำกับดูแลองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภคร
การออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถทนน้ำรั่วไหลจากสระพักตะกอนกลั บ เข้า สู่ ระบบ ผลิ ต เพื่อผลิตน้ำประปาอีกครั้ง	1. เพิ่มปริมาณน้ำให้แก่ กปภ. ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ขาดแคลนนํ้าดิบได้อย่างเพียงพอ ยิ่งขึ้น 2. ลดความขัดแย้งกับชุมชนโดยรอบจากการมีการปล่อยน้ำจำนวนมากเข้าสู่พื้นที่ชุมชน 3. ใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- กปภ.มีน้ำดิบที่เพียงพอในการผลิตน้ำประปาให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ - กปภ.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนไม่น้อยกว่า 100	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ISO 26000 ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภคร

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP)	นำหลักการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก (WHO) มาใช้ในการควบคุมระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนที่อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และมีขั้นตอนจัดการคุณภาพอย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ต้นน้ำ (น้ำดิบ) กระบวนการผลิตน้ำจนถึงขั้นตอนการจ่ายน้ำประปาไปยังผู้บริโภค รวมทั้งการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทุกขั้นตอน นอกจากนี้ยังพัฒนาระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ประปาให้สามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- น้ำประปามีคุณภาพและปลอดภัย - ลูกค้ายังพอใจคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยของ กปภ.	จำนวน กปภ. สาขาที่ผ่านมาตรฐาน WSP	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ แผนงานการปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ ISO 26000 ด้านผู้บริโภค
โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)	ส่งเสริมให้ กปภ. สาขาผลิตน้ำตามข้อกำหนด WSP โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำร่วมกันระหว่าง กปภ. กับกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ และร่วมมือกับกรมอนามัย และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนับสนุนคุณภาพน้ำประปาของประเทเพื่อให้ผ่านเกณฑ์เพิ่มขึ้น	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- ประชาชนได้น้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล - ลูกค้าและประชาชนเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา	จำนวน กปภ. สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ แผนงานการปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
					<u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค ด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน
โครงการขยายเขตเพื่อบริการน้ำประปาแก่ประชาชน	ขยายพื้นที่ให้บริการน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานให้แก่ประชาชนได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงยิ่งขึ้น	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ประชาชนได้ใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐาน สามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย	จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนงาน	<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ด้านผลิตน้ำ <u>กระบวนการทำงานที่สำคัญ</u> ด้านจำหน่ายประปาผลิตดีตรงทางท่อ <u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค ด้านสิทธิมนุษยชน
โครงการประปาพื้นใจ	เป็นกรอบแนวทางให้ กปภ. ทุกสาขาทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้วยการสื่อสารที่ดีสร้างความพึงพอใจด้วยการแก้ไขปัญหารวดเร็วเรียบร้อย และสร้างความประทับใจด้วยการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรในมิติ “องค์กรยุคใหม่ให้บริการประทับใจ” และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้บรรลุวิสัยทัศน์ กปภ.	มาตรฐานแนวทางการปฏิบัติให้ กปภ. ทุกสาขาทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	ลูกค้าพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.	จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับบริการแก้ไขตาม SLA	<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ด้านการบริการ <u>แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์</u> แผนงานการปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. <u>กระบวนการทำงานที่สำคัญ</u> ด้านบริการ <u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) กับบริบทองค์กรและ ISO 26000 (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลลัพธ์ (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
โครงการสำนักงานประสานงาน ทันสมัย (GECC)	1. ปรับปรุงจุดบริการลูกค้าให้ตอบ สนองนโยบาย “ศูนย์ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และ ปรับปรุงสำนักงาน กปภ. สาขาให้ ทันสมัยเป็นรูปแบบเดียวกันทั่ว ประเทศ 2. เพิ่มช่องทางบริการให้บริการลูกค้าผ่าน ระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าที่ ติดต่อทำธุรกรรมกับ กปภ.	กปภ. 234 สาขา พัฒนากระบวนการ ให้บริการตาม มาตรฐาน GECC	1. ลูกค้าพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงาน 2. ลูกค้าพึงพอใจต่อ อาคารสถานที่ของ กปภ. สาขา 3. ลูกค้าพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	จำนวน กปภ. สาขาที่ ผ่านมาตรฐาน GECC	<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ด้านการบริการลูกค้า <u>แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์</u> แผนงานการปรับปรุงบริการ และลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. <u>กระบวนการทำงานที่สำคัญ</u> ด้านการบริการ <u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการปฏิบัติดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปท. (CSR in Process) กับบริบทองค์กรและ ISO 26000 (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลลัพธ์ (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
การสร้างความผูกพันต่อองค์กร	ทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา แผนงานด้านทรัพยากรบุคคล แผนงานเสริมสร้างความรู้พ้องใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านสนับสนุนกระบวนการทำงาน : ทรัพยากรบุคคล ISO 26000 ด้านการกำกับดูแลองค์กร ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านการปฏิบัติด้านเงินงาน อย่างเป็นธรรม
การฝึกอบรมยกระดับฝีมือ-สาขาผู้ควบคุมงานเชื่อมท่อ HDPE -สาขาการตรวจสอบงานเชื่อม : ด้วยสายตา (VT)	พัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่บุคลากรในสาขาอาชีพด้านประปาให้รองรับการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมไทย 4.0 และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของการตลาดแรงงาน รวมทั้งแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และทักษะ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	จำนวนผู้ผ่านหลักสูตรการอบรม	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านสนับสนุนกระบวนการทำงาน : ทรัพยากรบุคคล ISO 26000 ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน

2. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ซึ่งไม่ได้อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของ กปภ.

ยึดหลักการความสามารถพิเศษขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : สร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 2 การรักษาสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การพัฒนาขีดความสามารถต่อการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 3 การใส่ใจผู้บริโภค

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านผู้บริโภคตามมาตรฐาน ISO 26000

ทั้งนี้ กปภ. ได้กำหนดชุมชนสำคัญขององค์กรเพื่อดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ชุมชนมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินกิจการประปาของ กปภ.
2. ชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ/ที่ดิน ที่ กปภ. มีความจำเป็นต้องใช้ประโยชน์เพื่อกิจการประปา
3. ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ/ที่ดิน มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมชลประทาน กรมเจ้าท่า กรมทรัพยากรน้ำ กรมอุทยานแห่งชาติ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน กรมทางหลวงกรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ และหน่วยงานที่ กปภ. จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้ประโยชน์เพื่อกิจการประปา

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) กับความสามารถพิเศษองค์กร

1. กลยุทธ์การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความสามารถพิเศษ
โครงการ กปภ. รักษาชุมชน	เพื่อพัฒนาชุมชนที่ กปภ. ได้ร่วมใช้ทรัพยากรของชุมชน	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	กปภ.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อโครงการ	การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชนและชุมชน

กปภ. มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมชุมชนโดยมีหลักเกณฑ์กำหนดชุมชนสำคัญเพื่อดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังตาราง

เกณฑ์	คะแนนเต็ม	เกณฑ์ย่อย/คะแนนย่อย					คะแนนที่ได้
1.กปภ. ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกับชุมชน	6	ใช้แหล่งน้ำ ที่ดิน และทรัพยากรอื่นๆ	ใช้แหล่งน้ำ และที่ดิน	ใช้แหล่งน้ำ เท่านั้น	ใช้ที่ดินเท่านั้น	อื่นๆ	การคำนวณคะแนน คะแนนที่ได้× 6 5
		5	4	3	2	1	
2. พื้นที่ได้รับความเดือดร้อน	5	พื้นที่ภัยแล้งตามที่ กปภ. ประกาศ*			พื้นที่ได้รับความเดือดร้อนอื่นๆ	นานๆครั้ง	*อ้างอิงข้อมูลของ กคณ.
		5	4	3	2		
3. ชุมชนที่มีความกังวลถึงผลกระทบจากภารกิจของ กปภ.	4	การแจ้งระดับจังหวัด/อำเภอ	การแจ้งระดับท้องถิ่น		การแจ้งระดับหน่วยงาน		การคำนวณคะแนน คะแนนที่ได้× 4 3
		3	2		1		
4. ภารกิจของ กปภ. อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน	3	ปริมาณการใช้น้ำดิบ	การระบายตะกอน	กลิ่นและเสียง	กลิ่น	เสียง	การคำนวณคะแนน คะแนนที่ได้× 3 5
		5	4	3	2	1	
5.จำนวนชุมชนที่ได้รับผลกระทบ (ครัวเรือน)	2	จำนวนชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ครัวเรือน					คณะกรรมการนำข้อมูลจำนวนชุมชนแต่ละโครงการมาเปรียบเทียบ กับโครงการอื่นๆที่นำเสนอ เพื่อจัดลำดับความสำคัญและให้คะแนน
แนบเต็ม	20	คะแนนรวม					

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) กับความสามารถพิเศษองค์กร (ต่อ)

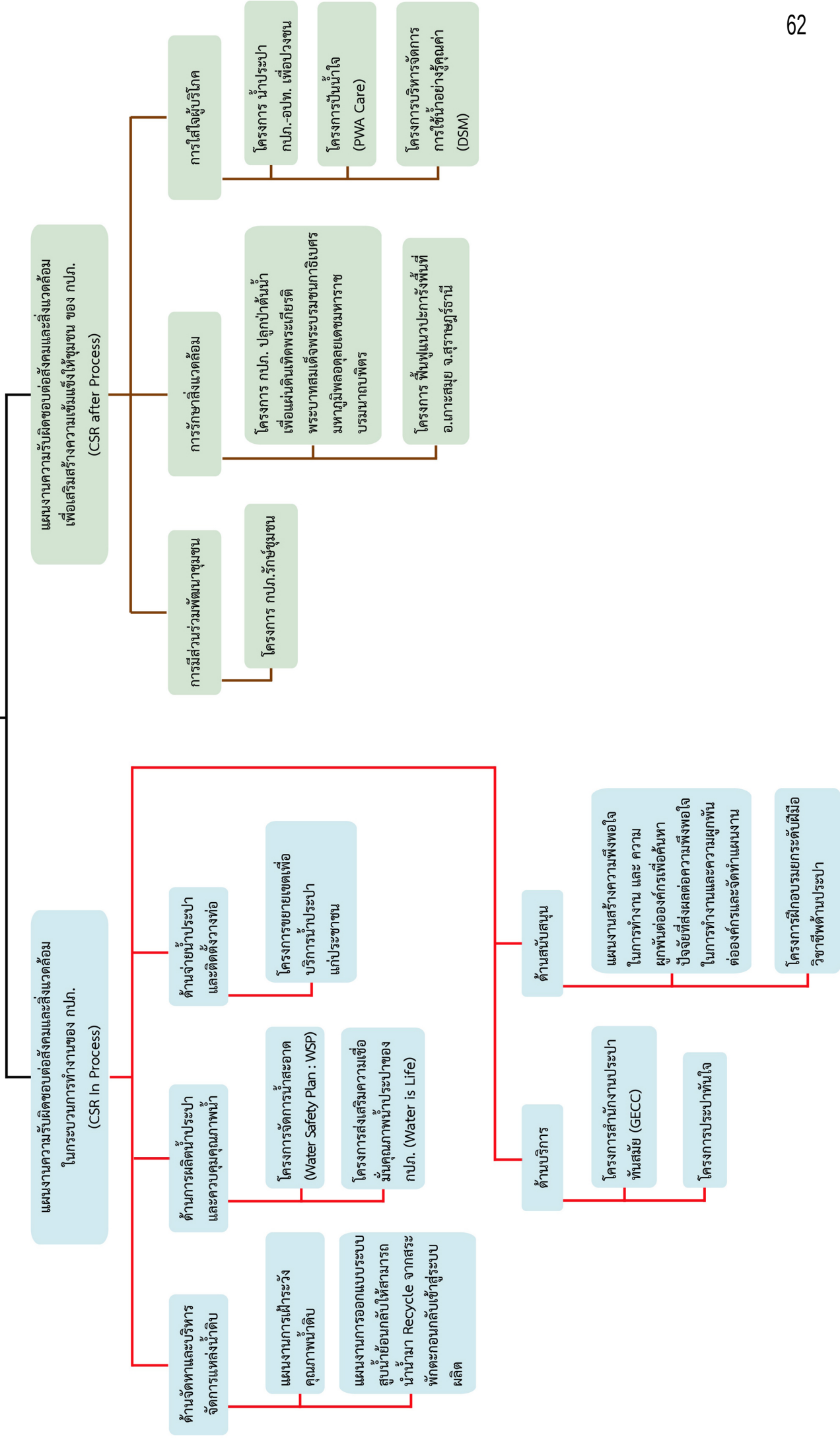
2. กลยุทธ์การรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ความสามารถพิเศษ
1. โครงการ กปภ. ปูปลูกป่าต้นน้ำ ๔ ฝาย ดิน ๓ เทือก ๒ ไร่ ๑ คีรี ๑ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	เพื่อรวมพลังประชาชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำในเชิงบูรณาการต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับกรมอุทยานแห่งชาติ 2. กปภ. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนโดยรอบ 3. เพิ่มปริมาณน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการ	การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน
2. โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	เพื่อฟื้นฟูแนวปะการังที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาตลอดใต้ทะเลไปเกาะสมุย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	1. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 2. ลดความวิตกกังวลของชุมชนในพื้นที่ต่อปัญหาทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย	จำนวนกิ่งปะการังที่ปลูกตามแผนงานโครงการ	การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน

3. กลยุทธ์การใส่ใจผู้บริโภค

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ความสามารถพิเศษ
1. โครงการนำร่อง กปภ. - อปท. เพื่อ ปวงชน	1. ร้องรับแผนแม่บทบริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ที่ให้ประชาชนทุกพื้นที่ได้ใช้ น้ำสะอาดมาตราฐานสากลและมี คุณภาพชีวิตที่ดี 2. ให้ความรู้วิชาการระบบประปา เสริมสร้างความรู้และแนวปฏิบัติ มาตรฐานเกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาด แก่ อปท.	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	1.อปท.มีความรู้เรื่องระบบ ประปาเพื่อให้บริการ ประชาชนในพื้นที่ 2. ประชาชนได้ใช้น้ำประปา สะอาดปลอดภัย 3. อปท.และประชาชน เชื่อมั่นในความเชี่ยวชาญ ด้านระบบประปาของ กปภ.	ระดับคะแนนความ พึงพอใจต่อการ	1. มีความรู้ความสามารถใน ระบบประปา 2. ความพร้อมและความ เชี่ยวชาญด้านการ วิเคราะห์และจัดการ คุณภาพน้ำ
2.โครงการ กปภ. ปันน้ำใจ (PWA Care) - ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (น้ำดื่มบรรจุขวด) - ปันน้ำใจจ่าย น้ำประปา	1. สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วม กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 2. สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ.และ/หรือนำประปาของ กปภ. ฟรีแก่ประชาชนที่ได้รับ ความ เดือดร้อนจากสาธารณภัยและภัย ธรรมชาติ	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	1.กปภ.มีความสัมพันธ์ ที่ดีกับชุมชน 2.ประชาชนที่ได้รับ ความ เดือดร้อนมีน้ำประปา ใช้เพื่อการอุปโภค บริโภค	ระดับคะแนนความ พึงพอใจต่อการ	การเข้าถึงและความ ใกล้ชิดประชาชน และ ชุมชน
3. โครงการบริหาร จัดการการใช้น้ำอย่าง รู้คุณค่า (DSM)	เพื่ออนุรักษ์ส่งเสริม Demand Side Management ให้ประชาชนใช้น้ำอย่าง มีประสิทธิภาพผ่านกลไก “ประชารัฐ	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	1.ประชาชนมีจิตสำนึก การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า 2. หน่วยงานภาคี เครือข่ายใช้น้ำประปา อย่างคุ้มค่า	1. ระดับความสำเร็จของ แผนงาน / โครงการ 2. ระดับคะแนนความพึง พอใจต่อการ	มีความรู้ความสามารถใน ระบบประปา

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ของ กปภ. ฉบับทบทวน ปี 2564-2565



แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564-2565

1. ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
แผนงานเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ 1.กรณีเฝ้าระวังสารเคมีในกลุ่มที่ใช้ในการป้องกันและกำจัดศัตรูพืช (การดำเนินงานตามภารกิจประจำ) 2.กรณีเฝ้าระวังสารเคมีป้องกันและกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซต และพาราควอต (เนื่องจากเป็นความกังวลสาธารณะ)	1.เฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปา ด้านสารเป็นพิษ (สารเคมีป้องกัน และกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซต และพาราควอต) รวมถึงสารเคมีในกลุ่มที่ใช้ในการป้องกัน และกำจัดศัตรูพืชและบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น 2. ประชาชนมั่นใจว่าคุณภาพ น้ำประปา ได้มาตรฐานและปลอดภัย	1. ขออนุมัติจัดทำโครงการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปาด้านสารเป็นพิษฯ 2. ประสานงานกับห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของ กปภ. และจัดส่งขวดเก็บตัวอย่างน้ำให้ กปภ.ข. 1 – 10 เพื่อเก็บตัวอย่างน้ำ 3. จัดส่งน้ำตัวอย่างให้กับห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของ กปภ. และหน่วยงานภายนอก เพื่อทดสอบ 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำเสนอรายงาน และแจ้งให้ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของ กปภ.ข. 1 – 10 ทราบ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ไม่ต่ำกว่า 100	กคณ. กจรด.กปภ.ข.1-10 กปภ.ข.1-10	งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสายงาน
การออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถนำน้ำรีไซเคิลจากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิตน้ำประปาอีกครั้ง	1.เพิ่มปริมาณน้ำให้แก่ กปภ. ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำดิบได้อย่างเพียงพอยิ่งขึ้น 2. ลดความขัดแย้งกับชุมชนโดยรอบจากกรณีการปล่อยน้ำจำนวนมากเข้าสู่พื้นที่ชุมชน 3. ใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า	1. ออกแบบสถานีผลิตน้ำใหม่ / ปรับปรุงสถานีผลิตน้ำเดิมให้มีระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถนำน้ำรีไซเคิลจากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิตเพื่อผลิตน้ำประปาอีกครั้ง 2. วิเคราะห์สถานการณ์น้ำดิบของ กปภ. สาขาเพื่อดำเนินการใช้ระบบรีไซเคิลให้มีปริมาณน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปาให้บริการประชาชนในพื้นที่	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ไม่ต่ำกว่า 100	รพว. กปภ.ข.1-10 กปภ.สาขา	งบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ กปภ.

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564-2565 (ต่อ)

2. ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP)	นำหลักการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยของการอนามัยโลก (WHO) มาใช้ในการควบคุมระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจด้านความสะอาดปลอดภัยให้กับประชาชนที่อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง	1. จัดตั้งทีมงาน WSP ทำการสำรวจวินิจฉัยระบบประปา ระบบและประเมินความเสี่ยง กำหนดมาตรการควบคุมและตรวจสอบประสิทธิภาพ 2. กำหนดแผนปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่สำคัญและมาตรการควบคุม 3. ดำเนินการตามมาตรการควบคุม 4. ทบทวนประสิทธิภาพการดำเนินการจัดทำแผนสนับสนุน จัดทำแผนการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน 5. ทบทวนและปรับปรุงแผนงาน WSP	จำนวน กปภ.สาขาที่ผ่านมาตรฐาน WSP 234 สาขา	สวก. กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	งบประมาณ ตามแผน ปฏิบัติการ ประจำปี
โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่น คุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)	ส่งเสริมให้ กปภ. สาขาผลิตน้ำตามข้อกำหนด WSP โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำร่วมกันระหว่าง กปภ. กับกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ และร่วมมือกับกรมอนามัย และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนับสนุนคุณภาพน้ำประปาของประเทศไทยให้ผ่านเกณฑ์เพิ่มขึ้น	1. กปภ. และกรมอนามัยร่วมกันรับรองคุณภาพน้ำที่ผลิตโดย กปภ. 2. จัดทำป้ายรับรองคุณภาพน้ำประปา มาตรฐานสากล	จำนวน กปภ. สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life 234 สาขา	สสส. / กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	8.000

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564-2565 (ต่อ)

3. ด้านจำหน่ายประปาและติดตั้งวางท่อ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการขยายเขตเพื่อบริการ น้ำประปาแก่ประชาชน	ขยายพื้นที่ให้บริการนำประปาคุณภาพ มาตรฐานให้แก่ประชาชนได้อย่าง เพียงพอและทั่วถึงยิ่งขึ้น ในกรณี อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนต่ำ กว่า 1	1.กปภ.สาขาสำรวจพื้นที่และความ ต้องการของประชาชนเพื่อเสนอแผนงาน ขอรับจัดสรรงบประมาณ 2.กปภ.เขตพิจารณาหลักการลงทุนที่ กปภ.สาขาเสนอ 3.ผศ.รวบรวมแผนงานเพื่อนำเสนอ สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณ	ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามแผน ไม่ต่ำกว่า 100	กปภ.ข.1-10 กปภ.สาขา	งบอุดหนุน จากรัฐบาล

4. ด้านบริการ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการประปาพันใจ	เป็นกรอบแนวทางให้ กปภ. ทุกสาขา ทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันลด ความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้วยการ สื่อสารที่ดีสร้างความพึงพอใจด้วยการ แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วเรียบร้อย และ สร้างความประทับใจด้วยการตรวจสอบ ข้อมูลย้อนกลับสื่อสารภาพลักษณ์ องค์กรในมิติ “องค์กรยุคใหม่ให้บริการ ประทับใจ” และพัฒนาประสิทธิภาพ การบริการให้บรรลุวิสัยทัศน์ กปภ.	1. พบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า 2. จัดทำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติใน การจัดการข้อร้องเรียน 3. ปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไขตาม SLA ไม่ต่ำกว่า 88	สสส. กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	-

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564-2565 (ต่อ)

4. ด้านบริการ (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการสำนักงานประชาสัมพันธ์ (GECC)	ปรับปรุงจุดบริการลูกค้าให้ตอบสนองนโยบาย “ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และปรับปรุงสำนักงาน กปภ. สาขาให้ทันสมัยเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ	1. กปภ. สาขาปรับปรุงการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ประชาชน 2. เพิ่มช่องทางให้บริการการลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้กับลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมกับ กปภ.	จำนวน กปภ. สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน GECC 234 สาขา	สสส. กปภ. ข.1-10 กปภ. สาขา	30.000

5. ด้านกระบวนการสนับสนุน

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพผู้ปฏิบัติงานต่อ กปภ.	สำรวจความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีข้อมูลในการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพื่อจัดทำแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่อไป	1. ศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสำรวจหาปัจจัยและประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร 2. กำหนดประเด็นการสำรวจ 3. ออกแบบวิธีการและรูปแบบการสำรวจ 4. ดำเนินการสำรวจ 5. วิเคราะห์ผลการสำรวจปัจจัยและประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน 6. สรุปผลเพื่อออกแบบกิจกรรมและแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร	ฝปท.	4.000

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564-2565 (ต่อ)

5. ด้านกระบวนการสนับสนุน (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
การฝึกอบรมยกระดับฝีมือ (ร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน) -สาขาผู้ควบคุมงานเชื่อมท่อ HDPE -สาขาการตรวจสอบงานเชื่อม : ด้วยสายตา (VT)	พัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่อุปคาลากรในสาขาอาชีพด้านประปาให้รองรับการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจในยุคประเทศไทย 4.0 และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของการตลาดแรงงาน รวมทั้งแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ	1. พัฒนาหลักสูตรการอบรม 2. เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรที่ใช้ในการฝึกอบรม 3. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนบุคลากรและประชาชนเข้ารับการฝึกอบรม 4. ประเมินผลการฝึกอบรม	ร้อยละจำนวนผู้ผ่านหลักสูตรการอบรมไม่ต่ำกว่า 100	สวก. กปภ.ข 1-10 กปภ.สาข	-

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ กปท. (CSR after Process) ปี 2564 -2565

1. กลยุทธ์การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน : สร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์	แนวทางดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงานรับผิดชอบ	กรอบงบประมาณ (บาท) (รวมภาษีต่างๆ)
1) กปท. รักษาชุมชน	เพื่อพัฒนาชุมชนที่ กปท.ได้ร่วมใช้ทรัพยากรของชุมชน	ดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามกรอบแผนที่ที่ กปท. กำหนด	- ระดับความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ - ระดับความพึงพอใจต่อโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- กปท.เขต 1-10 - กปท.สาขา - ผวศ. - สสส.	30,000,000.-

2. กลยุทธ์การรักษาสิ่งแวดล้อม :การพัฒนาขีดความสามารถต่อการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์	แนวทางดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ	กรอบงบประมาณ (บาท) (รวมภาษีต่างๆ)
1) กปท. ปกป้องป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร (Father's Land)	เพื่อรวมพลังประชาชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำในเชิงบูรณาการต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ	ร่วมกับกรมอุทยานแห่งชาติและสัตว์ป่าคุ้มครองได้ส่วนเสียภาครัฐ เอกชน มีส่วนร่วมปลูกป่าต้นน้ำและร่วมกิจกรรมกลางน้ำ ปลายน้ำ	- จำนวนพื้นที่ปลูกป่าต้นน้ำ 400 ไร่ - ร้อยละ 10 ของพนักงานที่มีจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 10 ชุมชน/หน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรม - ระดับความพึงพอใจต่อโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- รทท.4 - กปท.เขต 1-10 - กปท.สาขา - สทท.1-5 - สสส. - ทุกหน่วยงาน	4,000,000.-
2) พื้นที่แนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	เพื่อฟื้นฟูแนวปะการังที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาตลอดใต้ทะเลไปเกาะสมุย	- ปลูกฟื้นฟูปะการังตามแนวทางและรูปแบบที่กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งกำหนด - ติดตั้งจุดเฝ้าระวังและจุดแสดงแนวเขตป้องกันการทิ้งสมู่อทำลายปะการัง	จำนวนถังปะการังที่ปลูก 12,000 ถัง	สทท.5	4,000,000.-

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมเชิงให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ปี 2564 -2565 (ต่อ)

3. กลยุทธ์การใส่ใจผู้บริโภค : การนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัยและรณรงค์การใช้กันอย่างรู้คุณค่า

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์	แนวทางดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ	กรอบงบประมาณ (บาท) (รวมภาษีต่างๆ)
1) นำประปา กปภ.-อปท. เพื่อป้องกันน้ำประปา	รองรับแผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ที่ให้ประชาชนทุกพื้นที่ได้ใช้น้ำสะอาดมาตรฐานสากลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี	กปภ.สาขาให้ความรู้และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาดมาตรฐานสากลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)	468 อปท. ที่ได้รับความช่วยเหลือจาก กปภ. - ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- กปภ.เขต 1-10 - กปภ.สาขา - สสส.	ใช้งบประมาณทำการของ กปภ.สาขา
2) กปภ. ปันน้ำใจ (PWA Care) - ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (น้ำดื่มบรรจุขวด) - ปันน้ำใจ จ่ายน้ำประปา*	- สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. ฟรี/หรือน้ำประปาของ กปภ. ฟรีแก่ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ	- ผลิต/เตรียมน้ำดื่มบรรจุขวดและ/หรือติดตั้งจุดบริการน้ำดื่ม/รถเคลื่อนที่ให้บริการน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. - สนับสนุนน้ำดื่มร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 74 จังหวัดตั้งต้น - สนับสนุนน้ำประปาของ กปภ. ให้แก่ประชาชน หรือหน่วยงานในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติต่างๆ	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- กปภ.เขต 1-10 - กปภ.สาขา - สสส.	11,000,000.- (ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวด) *งบประมาณกิจกรรมคำนวณจากปริมาณน้ำที่กปภ.นำไปแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานและประชาชน
3) บริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	เพื่อรณรงค์ส่งเสริม Demand Side Management ให้ประชาชนใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพผ่านกลไก “ประชารัฐ”	- กำหนดแนวทางบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและรู้คุณค่า เพื่อให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม - ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ภายใต้งานโครงการ และหน่วยงานภายนอก เช่น สถานศึกษา มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานราชการอื่นรวมถึงเอกชนเพื่อร่วมดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำให้เป็นต้นแบบ (Best Practice) ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และรู้คุณค่า เน้นแหล่งท่องเที่ยวหรือเกาะต่างๆ ที่มีปัญหาขาดแคลนทรัพยากรน้ำ - รณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้ใช้น้ำอย่างประหยัดรู้คุณค่า ตามแนวคิด “Save Water, You make it”	- ระดับความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ - ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- สวก. - กปภ.ข.1-10 - สสส.	4,400,000.-
รวม					53,400,000.-

นอกจากนี้ กปภ. ดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่บรรจุในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน (CSR after Process) ของ กปภ. เนื่องจากการดำเนินงานเพิ่มเติมระหว่างปี เป็นโครงการระยะสั้น ไม่ได้กำหนดวงเงินงบประมาณแน่นอน เช่น การบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์ การร่วมกิจกรรม CSR กับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

**โครงการ /กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

โครงการ	ภาคีเครือข่าย
1. บริจาคเงินเพื่อกิจกรรมสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์	- หน่วยงานราชการในท้องถิ่น - โรงเรียน - องค์กรต่างๆ - ประชาชน
2. ร่วมกิจกรรม CSR กับหน่วยงานต่างๆ	- หน่วยงานราชการ - รัฐวิสาหกิจ
3. สนับสนุนน้ำดื่มบรรจุขวดตราสัญลักษณ์ กปภ.	- สื่อมวลชน
4. CSR ภายใน กปภ. (เช่น มอบทุนการศึกษา แก่บุตรหลานพนักงาน กปภ., มอบทุนช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณ, กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. สนับสนุนงานกีฬารัฐวิสาหกิจและกีฬาภายใน กปภ.)	- มูลนิธิ กปภ. - ศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. - สมาคมสโมสร กปภ.
5. ปลูกต้นไม้ สร้างฝาย ปล่อยพันธุ์ปลา ฯลฯ	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - องค์กรต่างๆ
6. โครงการ กปภ.อาสาดูแลประปาเพื่อปวงชน	- ประชาชน
7. โครงการนำดื่มสะอาดในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	- กรมอนามัย - สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) - กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน - สำนักงานสาธารณสุข - ศูนย์อนามัย - โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน - ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน

**กระบวนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อมของ กปภ.**

เพื่อขับเคลื่อนแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565 กปภ. ได้กำหนดกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกไตรมาส โดยมีผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. กองลูกค้าสัมพันธ์กำหนดระบบการติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. และถ่ายทอดให้ดำเนินการตามแนวทางทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดความถี่รายไตรมาส

2. กองลูกค้าสัมพันธ์สรุปข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส พร้อมปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและแนวทางแก้ไขปัญหา

3. กองลูกค้าสัมพันธ์รายงานผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส เสนอคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. รายไตรมาส เพื่อทราบ ติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อสังเกตและคำแนะนำ

4. คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) รายงานผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส เสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. รายไตรมาส เพื่อทราบ ติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อสังเกตและคำแนะนำ

5. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. รายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส เสนอคณะกรรมการ กปภ. เพื่อทราบ ติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

6. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์รายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

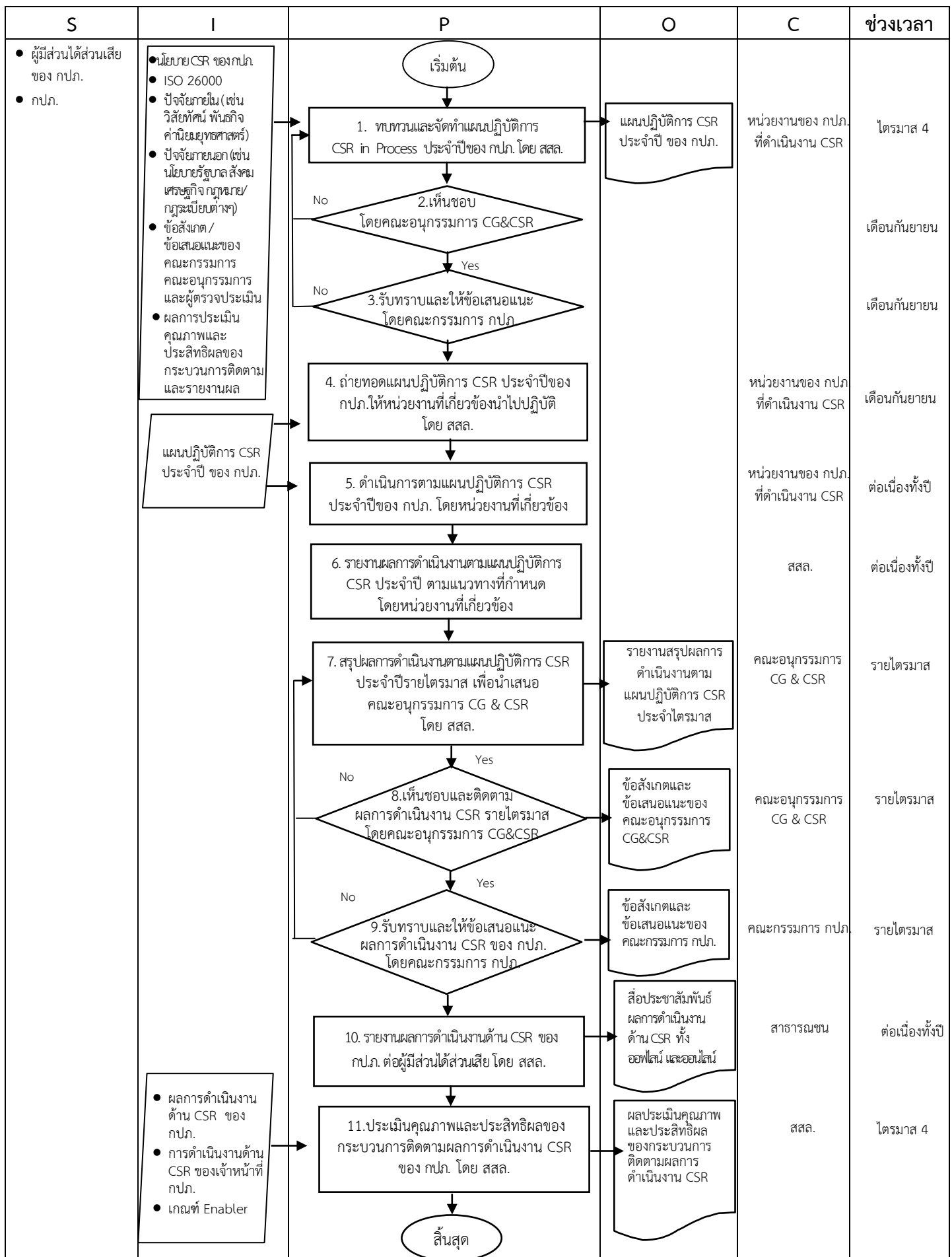
7. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ประเมินคุณภาพและประสิทธิผลของกระบวนการติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7.1 การประเมินระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7.3 การประเมินทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาประเทศชาติ ช่วยเหลือชุมชน/สังคม

กระบวนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้าน CSR in Process



บทสรุปผู้บริหาร

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

(Corporate Social Responsibility : CSR)

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาในทุกพื้นที่ของประเทศไทย (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ) ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลองค์การอนามัยโลก โดยเป็นกลไกหลักที่สำคัญของรัฐในการกระจายความเจริญสู่ทุกภูมิภาคและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ตลอดระยะกว่า 41 ปี ที่ กปภ. มุ่งมั่นดำเนินการประปาควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยปลูกฝังค่านิยมองค์กร “มุ่งมั่นเพื่อปวงชน” ให้พนักงานมีจิตสำนึกเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และได้ถูกบรรจุเป็นแผนยุทธศาสตร์องค์กรที่ทุกหน่วยงานต้องร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านทุกกระบวนการทำงานหลักตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

จากความมุ่งมั่นพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ส่งผลให้ปัจจุบัน กปภ. เป็นที่ยอมรับในการรับรู้ของสาธารณชนว่า นอกจากการตอบสนองต่อนโยบายด้านความต้องการใช้น้ำประปาของประเทศแล้ว กปภ. ยังดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อผลักดันให้ กปภ. ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เห็นเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ จากผลสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของลูกค้าตั้งแต่ปี 2551 - 2563 พบว่า ลูกค้าและประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในระดับสูงขึ้นทุกปี และเมื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและประชาชนการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ก็พบว่า อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” อย่างต่อเนื่อง

และเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. สร้างการเติบโตอย่างแข็งแกร่งให้กับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน กปภ. จึงได้จัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์
2. เป็นกลไกในการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรยอมรับและมั่นใจในจิตสำนึกของ กปภ.
4. เป็นเครื่องมือในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

กปภ. ได้ปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. โดยใช้ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองแผนยุทธศาสตร์องค์กร ประเด็นยุทธศาสตร์ “**รักษาสีสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ**” อีกทั้งปรับปรุงเพื่อยกระดับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ให้เห็นเด่นชัดในทุกกระบวนการทำงานและครอบคลุมตามหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000 เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน

1. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ยึดหลักการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทุกกระบวนการทำงาน และมาตรฐานสากล ISO 26000 ซึ่งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ (Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)

อีกทั้ง ครอบคลุม 7 หัวข้อหลัก (Core subjects) ของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)
- 7) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านบริการ

กลยุทธ์ที่ 5 ด้านกระบวนการสนับสนุน

2. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)

ยึดหลักการความสามารถพิเศษขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2 การรักษาสิ่งแวดล้อม

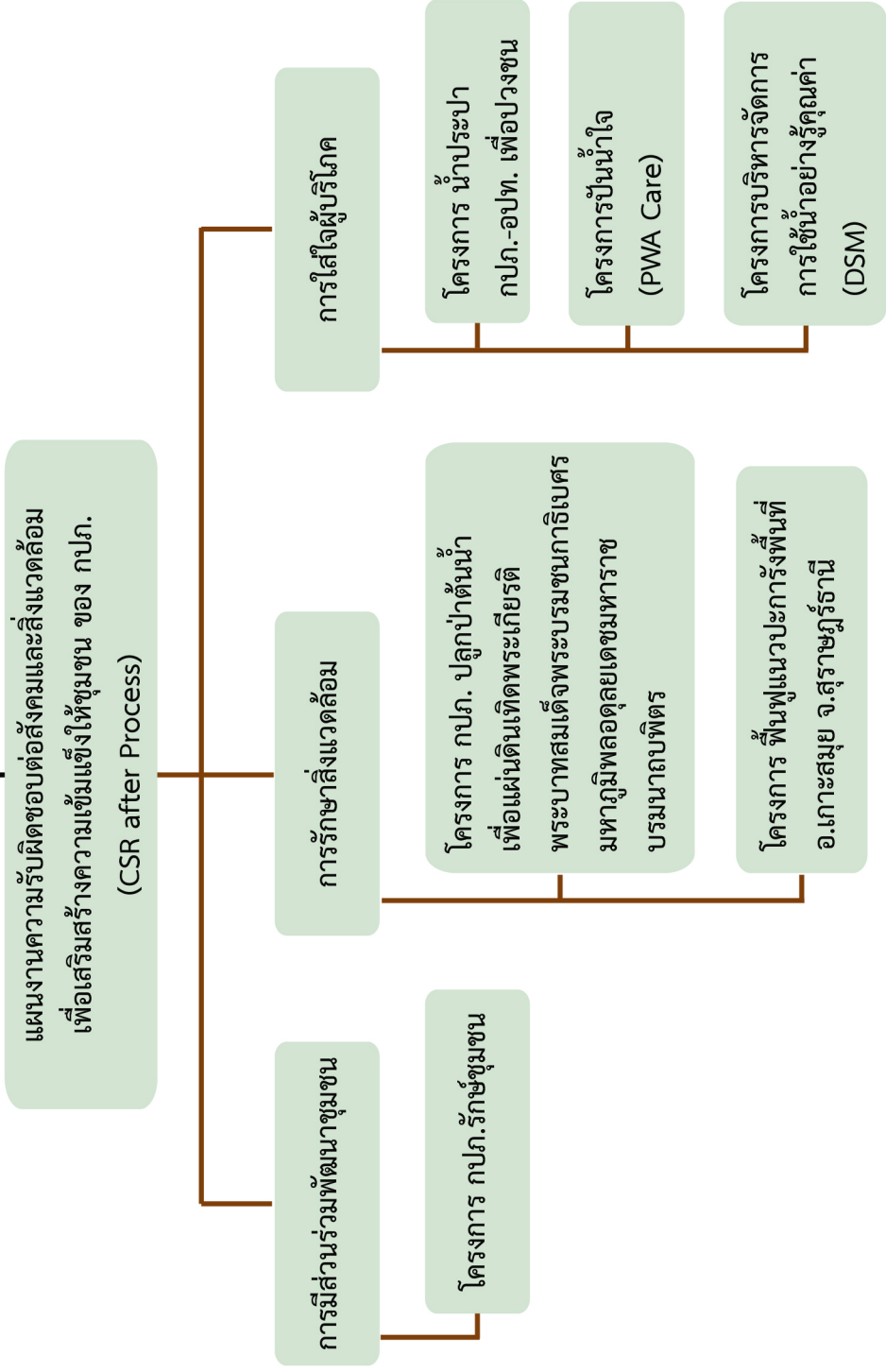
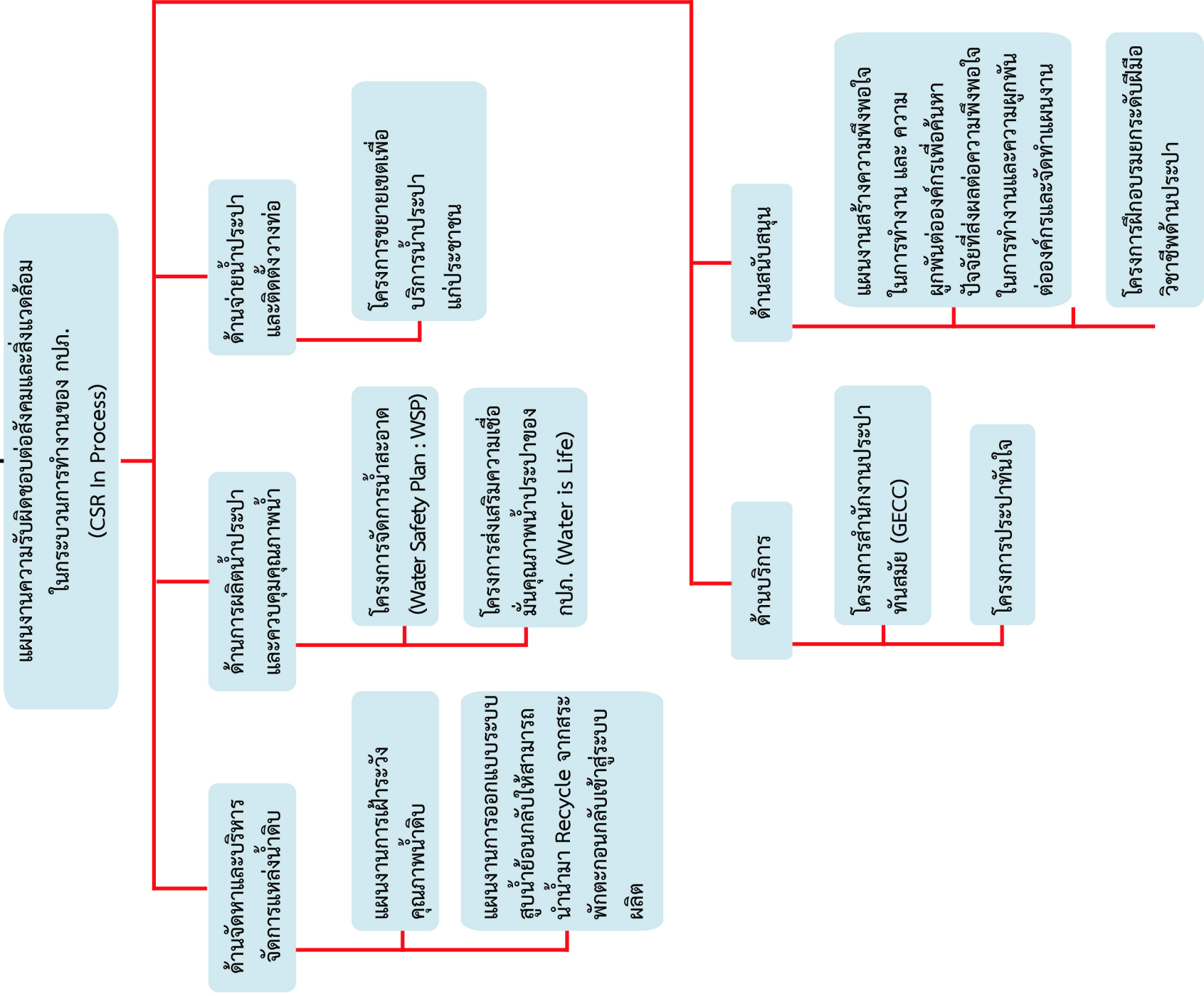
กลยุทธ์ที่ 3 การใส่ใจผู้บริโภค

นอกจากนี้ กปภ. มีแนวทางดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งไม่บรรจุอยู่ในแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เนื่องจากเป็นการดำเนินงานเพิ่มเติมระหว่างปี เป็นโครงการระยะสั้น ไม่ได้กำหนดวงเงินงบประมาณแน่นอน เช่น การบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์ การร่วมกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ กปภ. มีระบบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR) และคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) เป็นกลไกในการพิจารณากลับกรองโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. และติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทุกไตรมาส

นอกจากนี้ แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ยังมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมชุมชน โดยกำหนดหลักเกณฑ์กำหนดชุมชนสำคัญเพื่อดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดทั้งระดับผลผลิต (output) และ ผลลัพธ์ (outcome) ให้เชื่อมโยงกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายระยะยาวขององค์กร

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ของ กปภ.



บทนำ

ความเป็นมาของแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ตลอดระยะกว่า 41 ปี ที่การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ดำเนินพันธกิจในการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานปลอดภัยสำหรับการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) โดยสิ่งที่ กปภ. ตระหนักอยู่เสมอและวางรากฐานมั่นคงไว้ในทุกระบวนการทำงานนั้นคือการดำเนินกิจกรรมประปาควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมตามกรอบความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐานสากลคือ ISO 26000

กปภ. มีระบบบริหารจัดการองค์กรที่ยึดโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคมเสมอมาโดยได้ถูกบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์องค์กรทุกฉบับอย่างต่อเนื่อง

- แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2555 – 2559 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ ซึ่ง กปภ. ได้ถ่ายทอดสู่แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 1) ปี 2555 – 2559 และแผนปฏิบัติการประจำปี
- แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ฉบับที่ 3) ปี 2560 – 2564 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านรักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ซึ่ง กปภ. ได้ถ่ายทอดสู่แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 – 2564 และแผนปฏิบัติการประจำปี
- แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านรักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ซึ่ง กปภ. ได้ถ่ายทอดสู่แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 3) ปี 2563 – 2565 และแผนปฏิบัติการประจำปี

จากบริบทของ กปภ. ที่มีความเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน กปภ. จึงได้มีการทบทวนแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ปี 2564 – 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล

วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์
2. เป็นกลไกในการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ให้ลูกค้า ผู้ใช้น้ำ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรยอมรับและมั่นใจในจิตสาธารณะของ กปภ.
4. เป็นเครื่องมือในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**สารสนเทศที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนแผนแม่บทระยะยาว
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.**

1. นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.
2. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
3. ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
4. ความสามารถพิเศษของ กปภ.
5. กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.
6. หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000
7. กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากลโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative
8. หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
9. ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร.
10. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ
11. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (CG & CSR)
12. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)
13. ความต้องการ คาดหวัง และความวิตกกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน

1. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ยึดหลักการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทุกกระบวนการทำงาน และมาตรฐานสากล ISO 26000 ซึ่งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ (Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)

อีกทั้ง ครอบคลุม 7 หัวข้อหลัก (Core subjects) ของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)
- 7) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพน้ำดิบ รวมถึงการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าเพื่อนำมาผลิตน้ำประปา

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การตรวจสอบระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานสำหรับอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยและไม่สร้างมลพิษที่เกิดขึ้นจากระบบประปาของ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการน้ำประปาคุณภาพได้มาตรฐานแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านบริการ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันส่งมอบบริการที่สะดวกรวดเร็วและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมกับ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 5 ด้านกระบวนการสนับสนุน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การสร้างความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์กรให้บรรลุประสิทธิภาพ

2. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process)

ยึดหลักการความสามารถพิเศษขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : สร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 2 การรักษาสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การพัฒนาขีดความสามารถต่อการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 3 การใส่ใจผู้บริโภค

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านผู้บริโภคตามมาตรฐาน ISO 26000

นอกจากนี้ กปภ. ดำเนินการ **ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งไม่บรรจุในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. เนื่องจากเป็นการดำเนินงานเพิ่มเติมระหว่างปี เป็นโครงการระยะสั้น ไม่ได้กำหนดวงเงินงบประมาณแน่นอน เช่น การบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์ การร่วมกิจกรรม CSR กับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. กำหนดปัจจัยนำเข้าที่ครบถ้วนเพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
2. เก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าในการทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ กปภ.
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
4. กำหนดทิศทางระยะยาว เป้าประสงค์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. จากการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ปรับปรุงแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
6. จัดทำแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ประกอบด้วย

- 6.1 บทสรุปผู้บริหาร
- 6.2 บทนำ
- 6.3 บริบทองค์กรของ กปภ.
- 6.4 ข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
- 6.5 การทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
- 6.6 การวิเคราะห์แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
- 6.7 แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

การอนุมัติแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (คปร.) ให้ความเห็นชอบในหลักการ
2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. (CG & CSR) ให้ความเห็นชอบ
3. คณะกรรมการ กปภ. รับทราบแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

การสื่อสารและถ่ายทอดแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. ผู้บริหารถ่ายทอดแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังทั่วทั้งองค์กร
2. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์สื่อสารแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

บทที่ 1

บริบทองค์กรของ กปภ.

กปภ. มีความมุ่งมั่นจะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและทั่วถึงตามยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563-2565 ของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ปัจจัยความยั่งยืน การวิเคราะห์ความเสี่ยง ความสามารถพิเศษขององค์กร การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก) ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ) โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ รวมทั้ง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น) กปภ. ประกอบด้วย หน่วยงานรับผิดชอบแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค 10 กปภ.เขต 234 กปภ.สาขา และหน่วยบริการย่อยอีก 356 หน่วยบริการ

กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. สามารถแยกชนิดของแหล่งน้ำที่นำมาผลิตได้ 3 ประเภท โดยส่วนใหญ่ผลิตน้ำประปาจากน้ำผิวดิน บางส่วนจากระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรองจากน้ำบาดาล ในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำ โดยการวางระบบท่อประปา เพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่

นิคมอุตสาหกรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ.จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่รับออกแบบก่อสร้างระบบประปาให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น



วิสัยทัศน์

“ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ”

พันธกิจ

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตาม พ.ร.บ. กปภ. พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ

พันธกิจหลักของ กปภ. มี 5 ประการ ได้แก่

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

ค่านิยมของ กปภ.

“มุ่งมั่น” หมายถึง มุ่งเน้นคุณธรรม :

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

“มุ่งมั่น” หมายถึง มั่นใจคุณภาพ :

4. ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด
5. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ
6. ทำงานเป็นทีม
7. แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
8. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

“เพื่อปวงชน” หมายถึง เพื่อสุขของปวงชน :

9. ตั้งใจรับฟังลูกค้า
10. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา
11. มีจิตสาธารณะ

ความสามารถพิเศษของ กปภ.

1. มีความรู้ความสามารถในระบบประปา
2. การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน
3. ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ

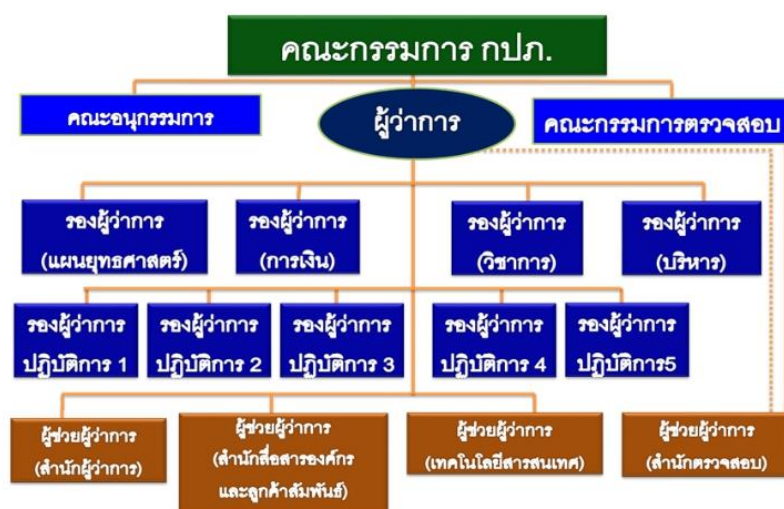


ปัจจัยความยั่งยืนของ กปภ.

1. แหล่งน้ำมีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอ
2. ความสามารถของบุคลากร
3. เงินทุนจากผลประโยชน์เพียงพอ
4. กระบวนการผลิตจ่ายน้ำมีประสิทธิภาพ
5. ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม
6. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม

โครงสร้างการบริหารงาน กปภ.

กปภ. แบ่งส่วนงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของ กปภ. ซึ่งประกอบด้วยสายงานระดับรองผู้ว่าการ 9 สายงาน คือ รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) รองผู้ว่าการ (การเงิน) รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รองผู้ว่าการ (บริหาร) และรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) และสำนักที่ขึ้นต่อผู้ว่าการ 4 สำนัก



นอกจากนี้ กปภ. ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้โดยคณะกรรมการ กปภ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ภายใต้กรอบแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี ตามหลัก CG (Corporate Governance) มีมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อกำกับดูแลและกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่างๆ รวม 8 คณะ



การวิเคราะห์ความเสี่ยง

กปภ. สำรวจ/รวบรวมความเสี่ยง และนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงระดับองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร แบ่งเป็น ความเสี่ยงระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ดังนี้

ความเสี่ยง ระดับสูงมาก	1. จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มต่ำกว่าเป้าหมาย 2. ปริมาณน้ำจำหน่ายต่ำกว่าเป้าหมาย 3. คุณภาพน้ำประปาไม่ผ่านเกณฑ์ 4. การบริหารโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ล่าช้า 5. อัตราน้ำสูญเสียสูงกว่าเป้าหมาย
ความเสี่ยง ระดับสูง	6. การขาดแคลนนํ้าดิบ 7. ผลกระทบร่างพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ 8. กำไรจากการดำเนินงาน (EBIDA) ต่ำกว่าเป้าหมาย
ความเสี่ยง ระดับปานกลาง	9. อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อพนักงานต่ำกว่าเป้าหมาย 10. ระบบสารสนเทศผู้ใช้น้ำ (CIS) หยุดชะงัก 11. แรงดันน้ำต่ำ 12. การหยุดจ่ายน้ำ 13. การขยายความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ไม่เป็นไปตามแผน 14. ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการของ กปภ. ต่ำกว่าเป้าหมาย
ความเสี่ยง ระดับต่ำ	15. ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรต่ำกว่าเป้าหมาย 1. พนักงานมีผลประโยชน์ทับซ้อนและการทุจริต 2. นวัตกรรมไม่สามารถขยายผลทั่วทั้งองค์กร 3. ทักษะคติของลูกค้ำที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ต่ำกว่าเป้าหมาย 4. การขาดสภาพคล่อง

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

จุดแข็ง	1. พ.ร.บ. กปภ. มีอำนาจดำเนินกิจการประปา ซึ่งสามารถขยายพื้นที่ให้บริการ ในส่วนภูมิภาคมากกว่าองค์กรอื่น 2. พนักงานมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปาให้ได้มาตรฐาน 3. องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4. ลูกค้าสามารถเข้าถึงองค์กรได้ง่าย เนื่องจากมีสาขาบริการจำนวนมาก 5. โครงข่ายท่อส่งน้ำมีกระจายทั่วประเทศ 6. หน่วยงานได้รับการยอมรับในคุณภาพน้ำประปาและการให้บริการ 7. องค์กรมีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กร และหน่วยงานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ	จุดอ่อน	1. ท่อส่งจ่ายน้ำจำนวนมากมีอายุการใช้งานนาน 2. การจัดการโครงสร้างการบริหารงานไม่สอดคล้องกับภาระงาน 3. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการผลิตจ่ายน้ำ การบริหารจัดการ การให้บริการ ยังไม่ครบถ้วน 4. ราคารับซื้อน้ำตามสัญญาซื้อน้ำจากเอกชนบางพื้นที่มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย
โอกาส	1. รัฐบาล และกระทรวงมหาดไทยกำหนดนโยบายให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ในทุกพื้นที่ 2. การพัฒนาเขตพิเศษเศรษฐกิจพิเศษด้านชายแดน ระบบคมนาคมของรัฐ เพื่อรองรับ AEC ทำให้มีการเติบโตของเมือง และการขยายตัวของอสังหาริมทรัพย์ ทำให้ความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ 3. นโยบายรัฐบาลและกฎหมายเกี่ยวกับน้ำอื่นๆ สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการจัดสรรน้ำดิบในการอุปโภคบริโภค เป็นอันดับแรก 4. องค์กรมีโอกาสที่จะสร้างความร่วมมือทางธุรกิจร่วมกับ อบท. และต่างประเทศ ในการขยายบริการด้านน้ำประปา 5. การขยายบริการน้ำประปามีจำนวนมาก เนื่องจากมีความต้องการของผู้ใช้น้ำเพิ่มมากขึ้น	อุปสรรค	1. พื้นที่ให้บริการกระจุกกระจาย และอยู่ห่างไกล ทำให้มีต้นทุนการให้บริการสูง 2. แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง สภาพอากาศแปรปรวน เกิดปัญหาหน้าแล้ง น้ำเค็ม น้ำท่วม ภัยแล้ง 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมากขึ้น 4. อบท. มีอำนาจในการดำเนินการสาธารณูปโภค ในพื้นที่ทับซ้อน 5. องค์กรไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง 6. ประชาชนที่รับบริการจาก กปภ. ในยุคดิจิทัล มีพฤติกรรมที่ต้องการความคาดหวังต่อบริการที่สูงขึ้น 7. การบุกรุกและโจมตีระบบสารสนเทศและการสื่อสารมีเพิ่มมากขึ้น และมีการเปลี่ยนรูปแบบ เทคโนโลยีอยู่เสมอ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (ประเด็นปัญหาหลัก)

ด้านธุรกิจ	● การแข่งขันในธุรกิจการผลิต และจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่ศักยภาพ ของ กปภ. ● พื้นที่ให้บริการบางสาขากระจุกกระจาย และห่างไกล ทำให้ยากต่อการให้บริการ และต้นทุนสูง ● อปท. และนิคมอุตสาหกรรมมีอำนาจในการจัดหาสาธารณูปโภคในพื้นที่ทับซ้อน กับการบริการของ กปภ. ● การจัดตั้งหน่วยงานกลางกำกับดูแลนโยบายบริหารจัดการทรัพยากรน้ำตาม พ.ร.บ. ทรัพยากรน้ำที่อยู่ในขั้นเริ่มต้น ● การดำเนินการเพื่อรองรับ Digital Transformation for Thailand 4.0
ด้านปฏิบัติการ	● แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน การขยายตัวของชุมชน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ทำให้สภาพอากาศแปรปรวน ต้องมีการเฝ้าระวัง ปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม และภัยแล้ง ● ไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง ● อัตราน้ำสูญเสียสูง ● สัญญาการรับซื้อน้ำจากเอกชนบางพื้นที่มีราคาสูงกว่าราคาขายเฉลี่ย ● การให้บริการน้ำประปาเพิ่มเติมในบางพื้นที่ ยังไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว (น้ำประปาไม่พอจำหน่ายโครงการลงทุนล่าช้า)
ด้านทรัพยากรบุคคล	● การเตรียมบุคลากร ด้านที่มีขีดความสามารถหลัก ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ กับภารกิจขององค์กร ● โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรยังไม่รองรับ PWA4.0 ● การจ่ายค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับผลงานรายบุคคล

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (จุดแข็งที่สำคัญ)

ด้านธุรกิจ	● ตาม พ.ร.บ. กปภ. สามารถขยายพื้นที่ให้บริการในเขตชุมชนเมือง ในส่วนภูมิภาค ตามการร้องขอของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง
ด้านปฏิบัติการ	● มีสาขาและโครงข่ายท่อส่งน้ำกระจายทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงลูกค้าในอนาคต ได้ง่าย
ด้านทรัพยากรบุคคล	● บุคลากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปา ● มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ● มีความสัมพันธ์ และความร่วมมือที่ดีกับองค์กรและหน่วยงานต่างประเทศที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ

ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ตลอดระยะเวลา 41 ปีที่ผ่านมา กปภ. ได้พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการน้ำประปาโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งความต้องการของลูกค้านี้เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่ไม่มีวันสิ้นสุดเริ่มจากความต้องการระดับพื้นฐานก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วลูกค้าจะเรียกร้องความต้องการในระดับสูงกว่าพื้นฐาน และจะมีความคาดหวังสูงขึ้นอีก

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ในปี 2563 ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าต่อ กปภ. เท่ากับ 4.185 คะแนน โดยมีลูกค้ามีความต้องการจาก กปภ. ดังนี้

ลำดับความต้องการของลูกค้าในภาพรวมและจำแนกตามลูกค้า

รายการ	ภาพรวม ลูกค้า ทุกกลุ่ม	ประเภทลูกค้า		
		ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
1. น้ำประปาใสสะอาด	1	1	2	3
2. น้ำประปามีแรงดันที่เพียงพอ	2	2	3	2
3. น้ำประปาไม่มีรสชาติผิดปกติ	3	3	4	5
4. การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำชั่วคราว	4	4	5	7
5. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ “รวดเร็ว”	5	7	1	1
6. อาคารสถานที่มีความสะอาด	6	5	-	-
7. น้ำประปามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการไหล	7	6	7	6
8. น้ำประปามีใช้อย่างเพียงพอ	8	8	7	9
9. น้ำประปาไม่มีกลิ่นเหม็น	9	9	9	11
10. การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความ “เรียบร้อย”	10	12	6	4
11. การมีช่องทางบริการที่หลากหลาย	11	11	-	-
12. ความสะดวกและความหลากหลายของช่องทางรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน	12	13	11	10
13. กระบวนการให้บริการมีความสะดวก	12	10	17	13
14. พนักงานมีมารยาทที่ดี	13	15	13	13
15. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่	14	14	14	-
16. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	15	17	11	-
17. ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ	16	18	10	8
18. การชำระค่าน้ำประปาทำได้ด้วยความรวดเร็ว	17	16	15	-
19. ความรวดเร็วของข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	18	19	16	12
20. พนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า	19	20	-	-
21. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ	-	-	-	-
22. พนักงานแต่งกายสุภาพให้เกียรติลูกค้า	-	-	-	-
23. การชำระค่าบริการมีความถูกต้อง	-	-	-	-

ความคาดหวังของลูกค้า จากผลการสำรวจความคาดหวังของลูกค้าในปี 2563 พบว่า ลูกค้าตั้งความหวังจาก กปภ. 5 อันดับแรก คือ 1) ต้องการให้น้ำประปาดื่มกินได้ ไม่ต้องซื้อน้ำดื่ม 2) ต้องการให้น้ำประปามีแรงดันสม่ำเสมอ 3) ต้องการน้ำประปาที่ไหลแรงต่อความต้องการใช้ 4) ต้องการให้น้ำประปาไม่มีตะกอน ชุ่นแดง สามารถใช้น้ำประปาทำความสะอาดได้ และ 5) ต้องการให้ปรับแรงดันน้ำประปาเพิ่มขึ้น

ส่วนความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผลสำรวจปี 2563 พบว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจ 5 อันดับแรก คือ 1) การจัดการข้อร้องเรียนด้วยความเรียบร้อย 2) ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 3) น้ำประปามีกลิ่นเหม็น 4) น้ำประปาไม่ใสสะอาด และ 5) น้ำประปามีแรงดันไม่เพียงพอ

คะแนนผลการประเมินองค์กรของ กปภ.

ปีบัญชี	คะแนนเฉลี่ย
2551	4.0204
2552	4.4747
2553	4.5363
2554	4.0472
2555	4.4653
2556	4.3149
2557	4.4643
2558	4.2372
2559	4.1948
2560	3.9251
2561	3.9430
2562	4.1073

บทที่ 2

ข้อมูลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

กปภ. ได้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อตั้ง กปภ. เมื่อปี 2522 เริ่มจากกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร กปภ. ที่ได้ตั้งศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวันเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระพนักงานและบุคลากรภายใน กปภ. และก่อตั้งมูลนิธิ กปภ. เพื่อช่วยเหลือด้านทุนการศึกษาของบุตรพนักงานที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน สำหรับกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กร กปภ. เน้นการช่วยเหลือชุมชนและสังคมโดยการแจกจ่ายน้ำฟรีช่วยกิจกรรมสาธารณประโยชน์และบรรเทาสาธารณภัย ต่อมาได้พัฒนา CSR ให้เข้มแข็งขึ้นโดยร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการผลักดันโครงการเพื่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการน้ำประปาดื่มได้ โครงการหยุดวิกฤติแผ่นดินทรุด โครงการโรงเรียนประหยัดน้ำ โครงการसान้ำใจบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

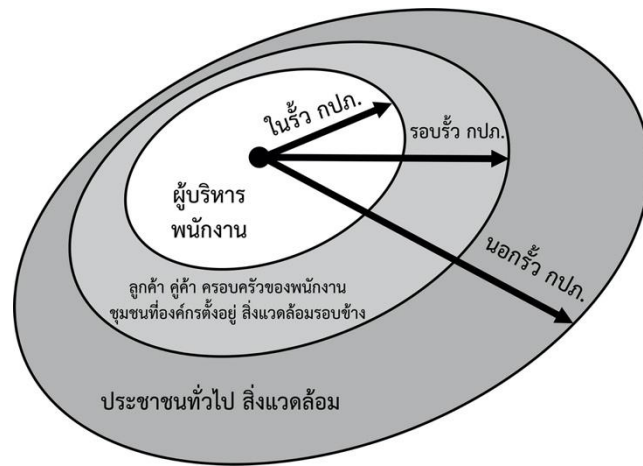
คณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 1/2552 วันที่ 24 มกราคม 2552 จึงแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. มีหน้าที่กำหนดนโยบาย การกิจ กลยุทธ์ แผนงานอย่างชัดเจน และตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม ติดตามผลการดำเนินงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร พนักงานที่มีต่อชุมชน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ตลอดจนกำกับดูแล กปภ. ให้สามารถดำเนินงานด้าน CSR อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

คณะอนุกรรมการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 2/2553 เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2553 มีมติเห็นชอบแผนงานระยะยาวด้าน CSR ของ กปภ. ปี 2554 - 2558 (คณะกรรมการ กปภ. รับทราบในการประชุมครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2554) ซึ่ง กปภ. ได้กำหนดกรอบแนวคิดเป็นรูปแบบเฉพาะของ กปภ. เรียกว่า “Model CSR @ PWA” ที่อิงตามมาตรฐานข้อแนะนำ ISO 26000 ตามแนวทางปฏิบัติ 3 ด้าน คือ การพัฒนาชุมชนและสังคม การรักษาสีสิ่งแวดล้อม และการใส่ใจผู้บริโภค โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เชื่อมโยง มีส่วนร่วม และสร้างเครือข่าย และเริ่มต้นการทำ CSR ภายในองค์กรสู่สังคมภายนอกให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนที่ กปภ. เกี่ยวข้อง ซึ่งเน้นกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ดังนี้

1. **กลุ่มเป้าหมายในรั้ว กปภ.** คือ การที่ กปภ. ได้ดูแลใส่ใจพนักงานและลูกจ้างให้เป็นผู้มีผลิตภาพสูง มีความสุขในการดำรงชีวิต มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตใจดีงาม เช่น การตั้งศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน มูลนิธิ กปภ. สมาคมสโมสร กปภ. สหกรณ์ออมทรัพย์ กปภ. และสถานพยาบาล กปภ. รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อม จัดสวัสดิการ ดูแลสุขภาพในเชิงป้องกัน และมาตรการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน

2. **กลุ่มเป้าหมายรอบรั้ว กปภ.** คือ การที่ กปภ. เอาใจใส่ดูแลชุมชนที่อยู่ติดหรือใกล้รั้ว กปภ. และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อชุมชน เช่น การออกไปเยี่ยมเยียน ดูแล และช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้แก่ชุมชน ร่วมพัฒนาชุมชนให้ผู้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับความปลอดภัย ร่วมกับอำเภอหรือจังหวัดออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ และ โครงการเติมใจให้กัน เป็นต้น

3. **กลุ่มเป้าหมายนอกรั้ว กปภ.** คือ การที่ กปภ. ดูแลสภาพแวดล้อมทั่วไป ช่วยเหลือสาธารณภัย รวมถึงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อยังผลให้ประชาชนทั่วไปในสังคมได้รับประโยชน์สูงสุด ดังภาพ



การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในปี 2555-2559

กปภ.จัดทำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม (ฉบับที่ 1) ปี 2555-2559 โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2555-2560 ที่กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ

คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG&CSR) ในการประชุมครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556 มีมติเห็นชอบแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2556-2559 ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. โดยคณะกรรมการ กปภ. มีมติรับทราบในการประชุมครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2557 ซึ่งแผนงานดังกล่าวเน้นแนวปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 26000 ด้วยกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ

(1) ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับเดือดร้อนจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศล ตลอดจนสนับสนุนน้ำดื่มภายในโรงเรียน

(2) ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน และกระตุ้นให้เยาวชนตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ

(3) ด้านการใส่ใจผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำประปาที่มีคุณภาพดีได้จากก๊อก และสนับสนุน/ช่วยเหลือประชาชนในการดูแลรักษาระบบประปาภายในบ้านให้สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในปี 2560 ถึงปัจจุบัน

1. กปภ.จัดทำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ กปภ. (ฉบับที่ 3) ปี 2560-2564 เพื่อสนับสนุนการดำเนินพันธกิจของ กปภ. ในด้านแหล่งน้ำและน้ำต้นทุนที่คาดว่าทั้งชุมชนและประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุดและมีความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบ โดยนำปัจจัยนำเข้าจากข้อสังเกตของคณะกรรมการกำกับนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) และคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ดังนี้

(1) เน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เริ่มต้นจากภายในองค์กรก่อน แล้วจึงขยายผลสู่สังคมภายนอกหรือชุมชนใกล้เคียง โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่รับผิดชอบก่อน

(2) แนวปฏิบัติด้านชุมชนและสังคมให้เน้นการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนที่ กปภ. ตั้งอยู่ให้เติบโตอย่างยั่งยืน ส่วนแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมให้เน้นการดูแลสภาพแวดล้อม แหล่งน้ำดิบ และดำเนินงานใดๆที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(3) เน้นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการหลัก ของกิจการหรือ CSR In Process โดยมีจำนวนโครงการไม่มาก แต่เน้นดำเนินการจริงจัง และ ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนรับรู้เป็นภาพลักษณ์ กปภ. ด้วย

1.1 คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 กลั่นกรองและเห็นชอบแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

1.2 ผู้ว่าการ กปภ. ลงนามเห็นชอบ แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2559

1.3 คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 3/2559 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2559 มีมติเห็นชอบแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 และคณะกรรมการ กปภ. มีมติรับทราบในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2560 โดยมีแนวปฏิบัติ 3 ด้าน

(1) กลยุทธ์การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน เน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน โดยรอบ ได้แก่ โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน

(2) กลยุทธ์การรักษาสิ่งแวดล้อม เน้นการปลูกป่าต้นน้ำและการประหยัดทรัพยากรน้ำ ได้แก่ โครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช และโครงการครอบครัวประหยัดน้ำเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

(3) กลยุทธ์การใส่ใจผู้บริโภค เน้นการนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปา คุณภาพ สะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัย ได้แก่ โครงการใส่ใจผู้บริโภค

2. สสส. ได้นำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม (ฉบับที่ 2) ปี 2560 -2564 มาทบทวนปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565 โดยมีปัจจัยนำเข้าดังนี้

(1) แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. ฉบับที่ 3 (ปี 2563 – 2565) โดยคณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 7/2562 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2562 มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563 – 2565 ของ กปภ. และให้ กปภ. ใช้แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน

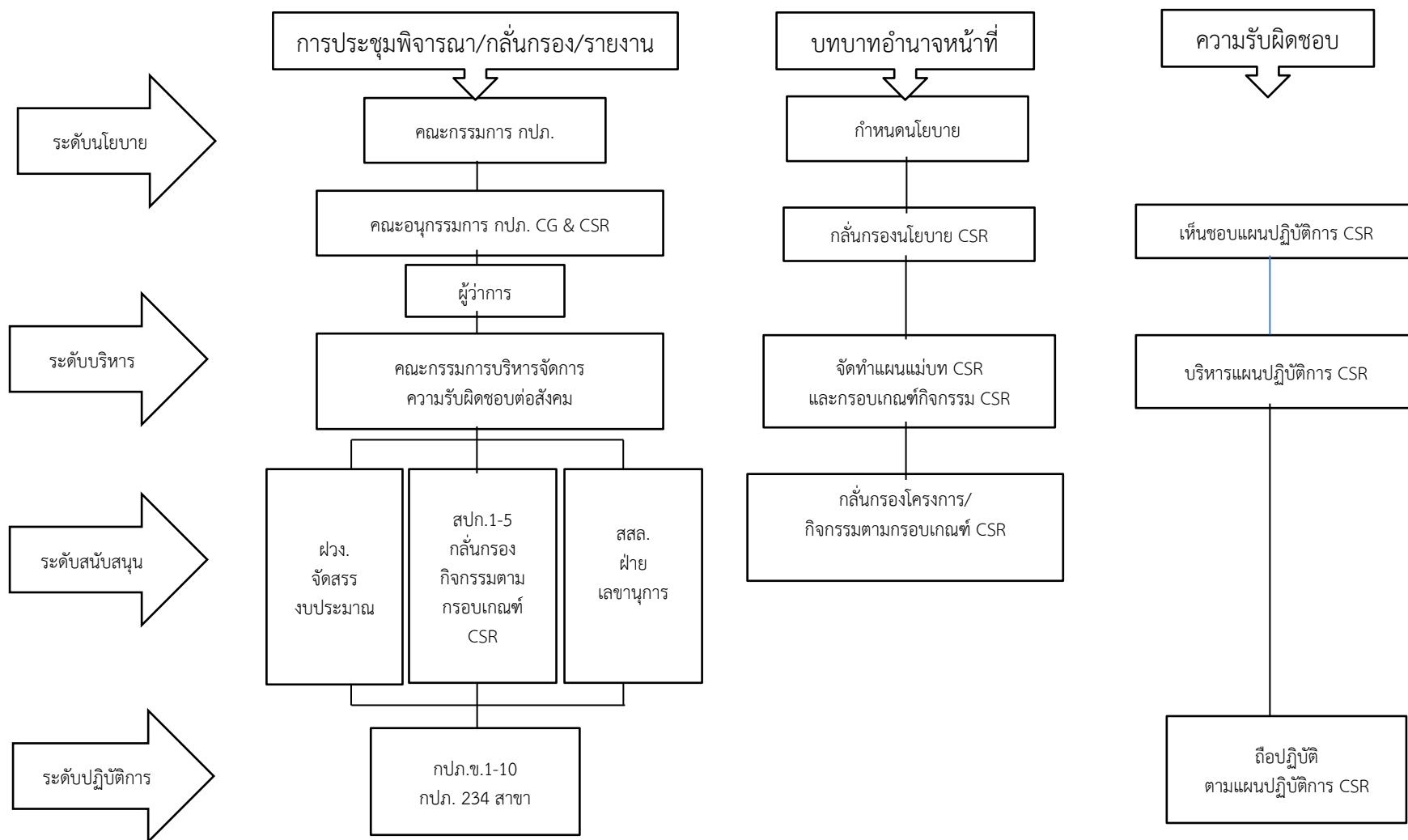
(2) เกณฑ์ Enabler ด้าน 1 การกำกับกิจการที่ดีและนำองค์กร ซึ่งกำหนดให้รัฐวิสาหกิจกำหนด นโยบาย คู่มือการปฏิบัติงานและการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) โดย คณะอนุกรรมการ CG & CSR เห็นชอบให้ กปภ. นำแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565 ไปปฏิบัติระหว่างแผนยุทธศาสตร์ ปี 2564 - 2565 จะแล้วเสร็จ

คณะอนุกรรมการ CG & CSR ในการประชุมครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563 ให้ ความเห็นชอบแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565 และคณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2563 รับทราบแผนระยะยาวความ รับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 – 2565

โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

กระบวนการ CSR ของ กปภ. เริ่มต้นที่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์กรด้าน CSR ควบคู่กับ การกำหนดค่านิยมองค์กรให้พนักงานมีจิตสาธารณะ ซึ่งคณะกรรมการ กปภ. ได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม (CG & CSR) ของ กปภ. ขึ้นมา กำกับดูแลการดำเนินงานด้าน CSR ในภาพรวม

โครงสร้างการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.



ระดับนโยบาย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ชุดปัจจุบัน ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคที่ 13/2562 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 และมีการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ทุกปี



คำสั่งคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

ที่ ๑๓ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค

ด้วยคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบให้ ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ที่ ๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค คำสั่งที่ ๑๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค เพิ่มเติม และคำสั่งที่ ๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค แทนตำแหน่งที่ว่าง และเห็นชอบให้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาคชุดใหม่

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบมติคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๒ จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------------|
| ๑. พลโท พงษ์สวัสดิ์ พรหมจิตต์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางมยุรีศิริ พงษ์ธรรานนท์ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค | อนุกรรมการ |
| ๔. นายเอนก ศิริพานิชกร | อนุกรรมการ |
| ๕. นางสาววิรุทัย มณีขุนเนตร | อนุกรรมการ |
| ๖. รศ.ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วนิชย์ | อนุกรรมการ |
| ๗. รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓) | อนุกรรมการ |
| ๘. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) | อนุกรรมการ |
| ๙. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กร และลูกค้าสัมพันธ์) | อนุกรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาคให้มีความสอดคล้องกับบริบทองค์กร และสามารถตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อย่างเท่าเทียม เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาการประปาส่วนภูมิภาคสู่ความยั่งยืน
- ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค ให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวทางปฏิบัติสากล
- นำเสนอแผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ ให้คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- ๒ -

๔. ติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง

๕. ส่งเสริมเผยแพร่วัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นที่เข้าใจทั่วทุกระดับและมีผลในทางปฏิบัติ

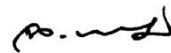
๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของการประปาส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับกิจกรรมและแผนงาน/โครงการ CSR ของการประปาส่วนภูมิภาค

๗. ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

๘. ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาคมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

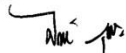


(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เพื่อโปรดทราบ



(นายจรัส บุญสง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

๑๗ ต.ค. ๒๕๖๒

ระดับบริหาร

คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ชุดปัจจุบัน ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งการประปาส่วนภูมิภาคที่ 478/2563 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2563



กองบริการกลาง
เลขที่ 1112
วันที่ 10 มิ.ย. 2563
เวลา 16.15

คำสั่งการประปาส่วนภูมิภาค ที่ ๔๗๘ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

ตามคำสั่ง กปภ. ที่ ๑๗๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. นั้น เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ได้พัฒนาระบบประเมินผลใหม่ ใช้ชื่อใหม่ว่า การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enablers) จึงเห็นสมควรปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการขับเคลื่อนองค์กรตามภารกิจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.๒๕๒๒ จึงให้ยกเลิกคำสั่ง กปภ. ที่ ๑๗๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) | รองประธานกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการฝ่ายประเมินผลองค์กร | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรน้ำ | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานโครงการ | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองการเงิน | กรรมการ |
| ๑๒. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยคณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. พิจารณากรอบแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ให้สอดคล้องกับมาตรฐานข้อแนะนำ ISO ๒๖๐๐๐ และหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enablers)

๒. จัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคม และกำหนดแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมผลกระทบด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม

/๓. คัดเลือก...

-๒-

๓. คัดเลือกและจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถส่งเสริมความยั่งยืนให้แก่องค์กรและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

๔. ขับเคลื่อน ประสานงาน และบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับภาคีเครือข่ายและหน่วยงานภายใน กปภ. เพื่อให้การดำเนินงานโครงการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกลุ่มเป้าหมายและต่อภาพลักษณ์องค์กรอย่างแท้จริง

๕. ติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาโครงการดังกล่าวให้ผู้ว่าการทราบ

๖. เชิญหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องภายในภายนอก กปภ. ให้เข้าร่วมประชุมตามความเหมาะสม รวมทั้งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ

๗. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าการมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

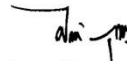


(นายฤทธิชัย คังขมณี)

รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทน

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
เพื่อโปรดทราบ



(นายจรัส บุญสอง)

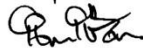
ผู้อำนวยการกองบริหารกลาง

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

พท. 55021-2/340

เรียน ผอ. กปภ.

เพื่อเรียนและรับทราบ
ข้อปฏิบัติ และดูแล

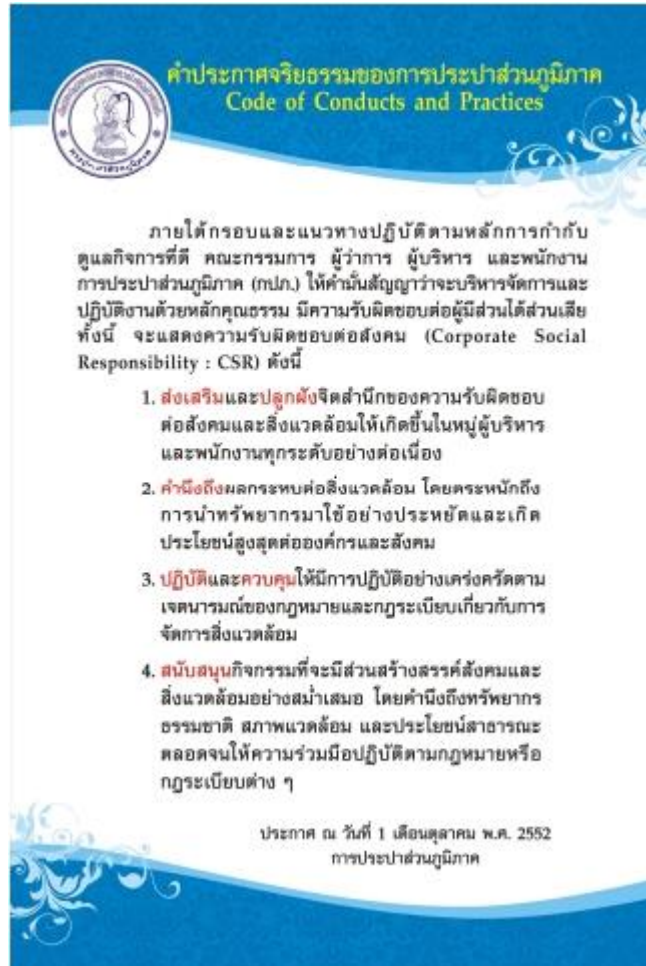


นางสาวนิศาพร...

ผู้อำนวยการกอง...

ความมุ่งมั่นของผู้บริหารและพนักงาน กปภ.ทุกคน

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทของ กปภ. เป็นกลไกหรือเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อจะนำพาองค์กรและสังคมไปสู่จุดหมายแห่งความยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.เกิดประสิทธิผล ผู้บริหารและพนักงาน กปภ. จึงแสดงความมุ่งมั่นตามประกาศจริยธรรม ดังภาพ



คำประกาศจริยธรรมของการประปาส่วนภูมิภาค

ภายใต้กรอบและแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการ ผู้ว่าการ ผู้บริหาร และพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ให้คำมั่นสัญญาว่าจะบริหารจัดการและปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ดังนี้

1. ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
2. คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยตระหนักถึงการนำทรัพยากรมาใช้อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคม
3. ปฏิบัติและควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม
4. สนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติ สภาพแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ ตลอดจนให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ

ผลสำรวจความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ

กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษา (third party) สำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า และประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. โดยสรุปผลสำรวจปี 2560 – 2562 ได้ดังนี้

ความคิดเห็นของลูกค้า

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
คะแนน ความ พึงพอใจ ต่อโครงการ ความ รับผิดชอบต่อ สังคม	-	4.190 คะแนน 1.โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน 2. โครงการปลูกป่าสร้างฝายและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 3. โครงการการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อปท. 4. โครงการจัดกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make it” และชวนใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ 5. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อปท. และสถาบันการศึกษา	4.130 คะแนน 1. โครงการจัดกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make it” และชวนใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ 2. โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน 3. โครงการปลูกป่าและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 4. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อปท. และสถาบันการศึกษา 5. โครงการ Water is Life และโครงการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อปท.	4.262 คะแนน 1. การตรวจสอบอุปกรณ์ประปาภายในบ้านลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามีน้ำประปาใช้อย่างต่อเนื่อง 2. การจัดกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make it” และชวนใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ 3.การพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน
คะแนน ทัศนคติด้าน ความเชื่อมั่น ต่อบทบาท สนับสนุนการ พัฒนา ประเทศชาติ	4.067 คะแนน	4.233 คะแนน	4.085 คะแนน	4.302 คะแนน

ความคิดเห็นของประชาชน

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความพึงพอใจต่อโครงการช่วยเหลือสังคมและชุมชน	- โครงการช่วยเหลือสังคม/ชุมชนที่ลูกค้าในธนาคารต้องการให้ กปภ. ดำเนินการ 1. โครงการน้ำประปาดื่มได้ 2. โครงการลดราคาค่าติดตั้งประปาใหม่ 3. โครงการขยายพื้นที่ให้บริการน้ำประปา 4. โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ 5. โครงการบำบัดน้ำเสียในแหล่งน้ำธรรมชาติ	3.936 คะแนน 1. โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน 2. โครงการปลูกป่า สร้างฝาย และดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 3. โครงการกิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make It” 4. โครงการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อบท. 5. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อบท. และสถาบันการศึกษา	3.997 คะแนน 1. โครงการกิจกรรมรณรงค์ ประหยัดน้ำตามแนวคิด “Save Water, You Make It” 2. โครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชนการปลูกป่าและโครงการดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ 3. โครงการตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้แก่ อบท. 4. โครงการ Water is Life 5. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้ ฐานสถานีผลิตน้ำ และออกแบบระบบประปาให้แก่ อบท. และสถาบันการศึกษา	4.055 คะแนน 1. การตรวจสอบอุปกรณ์ประปาภายในบ้านลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีน้ำประปาใช้อย่างต่อเนื่อง 2. กิจกรรมรณรงค์ประหยัดน้ำ ตามแนวคิด “Save Water, You Make It” 3. การพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน, การปลูกป่าและดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติ
คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม	3.456 คะแนน	3.688 คะแนน	4.146 คะแนน	4.204 คะแนน

บทที่ 3

การทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ในการทบทวนแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

1. นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.
2. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
3. ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.
4. ความสามารถพิเศษขององค์กร
5. กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.
6. หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000
7. กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากลโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative
8. หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
9. ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร.
10. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่แข่ง
11. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่แข่ง
12. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR)
13. ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) และคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)
14. ความต้องการ ความคาดหวัง และความวิตกกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ กปภ.

แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

- (1) สร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำ และบูรณาการการบริหารจัดการทั้งน้ำดิบ น้ำดี และน้ำเสียอย่างเป็นระบบ (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 4 7 และ 9)
- (2) ขยายพื้นที่การให้บริการทั้งระบบน้ำดิบ น้ำประปา และน้ำเสียให้ครอบคลุม โดยมีราคาที่เป็นธรรม และคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 7 และ 9)
- (3) พัฒนาสิ่งสาธารณูปโภคภาครัฐตามยุทธศาสตร์ประเทศ เพื่อสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจ และพัฒนาสังคม โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของลักษณะประชากร ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 3 4 7 และ 9)
- (4) ลดอัตราน้ำสูญเสียในระบบส่งและระบบจำหน่ายน้ำประปา เพื่อให้การใช้ทรัพยากรน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์และคุ้มค่า (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 7)
- (5) สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการจัดตั้งองค์การกำกับดูแลกิจการน้ำ (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 7)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ

- (1) พิจารณาความคุ้มค่าในการใช้แหล่งเงินในการลงทุน โดยศึกษาเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ เช่น การให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ (PPP) (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- (2) การลงทุนใน Green Technology เพื่อลดต้นทุนการผลิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

- (1) สร้างความมั่นคงทางรายได้ และเพิ่มมูลค่าจากการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- (2) จัดระบบการขอรับการอุดหนุนที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เช่น การแยกบัญชีบริการสาธารณะ การจัดทำต้นทุนมาตรฐานต่อหน่วย (Unit cost) ที่น่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล (แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 3)
- (3) ร่วมมือกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย

4.0 และแผน DE

- (1) ให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนรองรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลง (Disruptive Technology) รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์ในการผลิตและการบริการทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ
- (2) รัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาช่วยในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- (3) ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการประเมินและรายงานผลตามมาตรฐานสากล
- (4) ให้รัฐวิสาหกิจมีส่วนร่วมสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคส่วนอื่นในการพัฒนางานตามบทบาท

(5) ภาครัฐวิสาหกิจจัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเปิดเผยให้สาธารณชนได้ใช้ร่วมกัน (Open Data) สนับสนุนระบบสารสนเทศ รวมถึงการวิจัยด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

(1) ภาครัฐวิสาหกิจทบทวนระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการองค์กรที่ดีและหลักธรรมาภิบาลสากล

(2) ภาครัฐวิสาหกิจกำกับดูแลองค์กรและบุคลากร รวมทั้งบริษัทในเครือ ให้มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร และสามารถอธิบายความจำเป็นในการตัดสินใจได้

(3) ภาครัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง และสารสนเทศสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ

(4) ภาครัฐวิสาหกิจปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ รวมทั้งนำระบบ Integrity and Transparency Assessment (ITA) มาปรับใช้และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอแก่สาธารณะ ทั้งนี้ กระบวนการคลังจะจัดทำฐานข้อมูลกลางของภาครัฐวิสาหกิจเพื่อกำกับและติดตามการดำเนินการและเผยแพร่แก่สาธารณะ

(5) ภาครัฐวิสาหกิจมีการทบทวนปรับปรุงระบบ และกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รัดกุม และเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง มีการตรวจสอบติดตามผลและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนให้รัฐวิสาหกิจนำระบบที่สนับสนุนความโปร่งใสมาใช้ เช่น Integrity Pact (IP) CoST เป็นต้น

(6) ภาครัฐวิสาหกิจมีกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และกระบวนการบริหารงานบุคคลที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร และมีความโปร่งใสและยุติธรรม

(7) ภาครัฐวิสาหกิจมีการจัดทำสมรรถนะและความรู้ที่จำเป็น (Skill Matrix) สำหรับคณะกรรมการ และผู้บริหารสูงสุด ที่สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามยุทธศาสตร์

(8) ภาครัฐวิสาหกิจมีนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนในการส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมในองค์กร รวมทั้งมีกลไกกำกับ ติดตาม และส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณธรรมและจริยธรรม

(9) ภาครัฐวิสาหกิจสรรหาและพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความรู้ และสมรรถนะสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการสร้างภาวะผู้นำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงบริบทสำคัญ (Mega Trend) ของโลก อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

คณะกรรมการ กปภ. ประกาศนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563



นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ของการประปาส่วนภูมิภาค

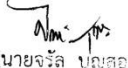
การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งมั่นสู่การเป็นองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยนำมาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 (International Organization for Standardization: ISO) มาเป็นกรอบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนไปพร้อมกับชุมชนและสังคม ดังนี้

๑. ยึดมั่นแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ปฏิบัติต่อแรงงานภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
๒. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม โดยถ่ายทอดผ่านผู้นำองค์กรสู่พนักงานทุกระดับชั้นจนเกิดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากภารกิจของ กปภ.
๓. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างมูลค่าและยกระดับมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาและการบริการของ กปภ. ให้มั่นคงและยั่งยืน ครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
๔. มุ่งมั่นในการมีส่วนร่วม ป้องกัน และลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ เพื่อสร้างความมั่นคงในการจัดหาแหล่งน้ำ และใช้ทรัพยากรน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๕. ส่งเสริมการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่าง กปภ. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมชุมชน โดยมุ่งเน้นการนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาเชื่อมโยงแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.
๖. ส่งเสริมบทบาทสังคมชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดและขับเคลื่อนแผนงานหรือกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน เพื่อให้แผนงานหรือกิจกรรมที่ กปภ. กำหนดสามารถสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เพื่อโปรดทราบ


(นายจรัส บุญลือ)

ผู้อำนวยการกองบริหารกลาง

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

ยุทธศาสตร์องค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

ยุทธศาสตร์องค์กรได้บรรจุยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563 -2565 ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้าเน้นกลุ่มผู้ใช้น้ำของ กปภ. ด้านที่ 9 คือรักษาสิ่งแวดล้อม และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ของ กปภ. ประกอบด้วยแผนงาน ดังนี้

9-1 แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

9-1-1 โครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน

9-1-2 โครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน

9-1-3 โครงการปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

9-1-4 โครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care)

9-1-5 โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี

9-2 แผนงานบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

9-2-1 แผนงานศึกษาและส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

ความสามารถพิเศษขององค์กร

1. มีความรู้ความสามารถในระบบประปา
2. การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน
3. ความพร้อมและความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และจัดการคุณภาพน้ำ

กระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ.

กปภ. มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 4 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ
2. กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ
3. กระบวนการจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ
4. กระบวนการบริการ

นอกจากนี้ ยังมีกระบวนการสนับสนุนการทำงานหลักของ กปภ.

หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ISO 26000

เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่ประกาศเผยแพร่สู่สาธารณะเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2553 จัดทำโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International for Standardization: ISO) เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) แก่องค์กรทุกประเภท อาทិ องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร องค์กรขนาดใหญ่หรือเล็ก ทั้งในประเทศพัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนาในการสนองตอบความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญกับการประกอบการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ประกอบหลักที่สำคัญของมาตรฐาน ISO 26000 คือหลักการพื้นฐาน (Principle) ของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญสำหรับหัวข้อหลักสำหรับการดำเนินการ และขั้นตอนการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 7 หลักการ จะประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้กับผลกระทบที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม
 2. ความโปร่งใส (Transparency) โดยองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
 3. การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) โดยองค์กรจะต้องมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
 4. การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests) โดยองค์กรจะต้องยอมรับ พิจารณา และตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย
 5. การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) โดยองค์กรจะต้องยอมรับว่าการเคารพต่อหลักนิติธรรม เป็นข้อบังคับที่สำคัญอย่างมาก
 6. การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior) โดยองค์กรจะต้องให้การยอมรับต่อแนวปฏิบัติสากล ในขณะที่ต้องยึดมั่นในหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรมด้วย
 7. การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right) โดยองค์กรจะต้องให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญ และความเป็นสากลของหลักการนี้
- ในส่วนของหัวข้อหลัก (Core Subjects) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญของแต่ละหัวข้อที่อธิบายถึงแนวความคิดของแต่ละประเด็น รวมถึงการดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้องค์กร ได้เข้าใจชัดเจนขึ้นถึงสิ่งที่ควรจะทำ โดยหัวข้อหลักของความรับผิดชอบต่อสังคม จะประกอบด้วย
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
 2. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตรวจสอบสถานะขององค์กร สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การหลีกเลี่ยงการสมรู้ร่วมคิด การแก้ไขข้อขัดแย้ง การเลือกปฏิบัติ และกลุ่มที่ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน
 3. ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การจ้างงานและแรงงานสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกป้องทางสังคม การสานเสวนาทางสังคม สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และ การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน
 4. การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การป้องกันมลภาวะ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และการปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูถิ่นที่อยู่ทางธรรมชาติ
 5. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการคอร์รัปชัน การมีส่วนร่วมทางการเมือง การแข่งขันอย่างเป็นธรรม การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน และการเคารพต่อสิทธิทรัพย์สิน
 6. ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตลาดอย่างเป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงและไม่อคติและข้อปฏิบัติตามสัญญาที่เป็นธรรม การปกป้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค การบริโภคอย่างยั่งยืน การบริการ การสนับสนุน และการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อพิพาทจากผู้บริโภค การปกป้องข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค
 7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development) จะประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชน การศึกษาและวัฒนธรรม การจ้างงานและการพัฒนาทักษะ การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี การสร้างรายได้และความมั่งคั่ง สุขภาพ และการทุนทางสังคม

กรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนสากลโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative

GRI เป็นองค์กรอิสระ ก่อตั้งขึ้นโดยเครือข่าย Ceres และสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (UNEP) ในรูปของโครงการ มีหน้าที่พัฒนากรอบการรายงานความยั่งยืนและประกาศแนวปฏิบัติหลัก (Core Guidelines) สำหรับการจัดทำรายงานเน้นให้ความสำคัญในเรื่อง สารัตถภาพ (Materiality) ของกระบวนการรายงานและเปิดเผยข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ “Report on what really matters and when it matters” ซึ่งหัวใจสำคัญของการรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI มิได้อยู่ที่การจัดทำเพื่อให้ได้เล่มรายงานเป็นผลลัพธ์หลัก แต่เป็นการใช้กระบวนการของการจัดทำรายงานมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในบริบทของความยั่งยืน ที่ต้องครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคมโดยรวม และให้ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ

ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร

หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการของรัฐวิสาหกิจ (Enabler) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร เกณฑ์ประเมินที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อที่ 4.1 การจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้าน Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process (น้ำหนักร้อยละ 4) โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจจัดทำนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน แผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ นำเสนอให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจพิจารณาให้ความเห็นชอบได้ก่อนเริ่มปีบัญชี
- ระดับ 2 รัฐวิสาหกิจดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครบถ้วนร้อยละ 100
- ระดับ 3 รัฐวิสาหกิจบรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครบถ้วนร้อยละ 100
- ระดับ 4 รัฐวิสาหกิจประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ระดับ 5 รัฐวิสาหกิจปรับปรุงนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวม โดยใช้ผลประเมินกระบวนการฯ ที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยภายหลังการปรับปรุงการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจต้องมีการดำเนินงานดีกว่าปีที่ผ่านมาติดต่อกันอย่างน้อย 3 ปี

ข้อที่ 4.3 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ
รัฐวิสาหกิจ (น้ำหนักร้อยละ 3.5) โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- ระดับที่ 1 รัฐวิสาหกิจมีการวิเคราะห์และระบุหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญ
รวมถึงความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
- ระดับที่ 2 รัฐวิสาหกิจคัดเลือกและระบุรายชื่อชุมชนสำคัญของรัฐวิสาหกิจจาก
หลักเกณฑ์ที่กำหนด
- ระดับที่ 3 รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญที่สอดคล้องกับ
ความสามารถพิเศษขององค์กร ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทและ
แผนปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ
รัฐวิสาหกิจ
- ระดับที่ 4 รัฐวิสาหกิจดำเนินการและบรรลุตามเป้าหมายแผนเสริมสร้างความเข้มแข็ง
ของชุมชนสำคัญร้อยละ 100 และมีการประเมินคุณภาพ และ/หรือ
ประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน
สำคัญของรัฐวิสาหกิจ
- ระดับที่ 5 รัฐวิสาหกิจปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ใน
ระดับขั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยภาพรวม โดยใช้ผล
ประเมินกระบวนการที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่าง
เป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล : สำนักงานคณะกรรมการกำหนดนโยบายรัฐวิสาหกิจหรือ สคร.

ตามที่ กปภ. ได้เข้าสู่ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผล
ใหม่ (SE-AM) ในปี 2563 สคร. ได้ประเมินสถานการณ์ดำเนินงานของ กปภ. และจัดทำรายงานสรุป
ประเด็นได้ ดังนี้

“คณะกรรมการ กปภ. ควรจัดให้มีการกำหนดนโยบายคู่มือการปฏิบัติงานและแผนแม่บท
ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (Corporate
Social Responsibility in Process : CSR in Process) รวมถึงแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็น
รูปธรรม โดยมีองค์ประกอบ และสาระสำคัญสอดคล้องตามหลักการหรือมาตรฐาน CSR in
Process ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น มาตรฐาน ISO 26000 ที่ประกอบด้วย 7 หลักการ
เชิงพฤติกรรม (7 Principles) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ความโปร่งใส
(Transparency) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) การเคารพต่อผลประโยชน์ ของผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the
Rule of Law) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of
Behavior) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) และ ระบบบริหารจัดการ (7
Core Subjects) ประกอบด้วย 1. ธรรมาภิบาล (Organizational governance) 2. สิทธิมนุษยชน
(Human rights) 3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) 4. สิ่งแวดล้อม (The environment) 5.
การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices) 6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)
และ 7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and
development) เป็นต้น และควรกำหนดแนวทางการติดตามรายงานผลการดำเนินงานด้าน CSR
อย่างเป็นระบบก่อนดำเนินการติดตามอย่างครบถ้วนและสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส อย่างไรก็ตาม
กปภ. ได้จัดให้มีระบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ
องค์กร ผ่านการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญ และการระบุรายชื่อชุมชนสำคัญ พร้อม
จัดกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญที่สอดคล้องกับความสามารถ
พิเศษขององค์กรอย่างชัดเจน”

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่เทียบ

คู่เทียบ	บทวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืน	เรื่อง (Topic) ที่เกี่ยวเนื่อง
กปน.	- กำหนดนโยบายความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว ทั้งด้านรายได้และโครงสร้างองค์กร - นำมาตรฐาน ISO26000 เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้าน CSR - ดำเนินงานด้าน CSR-in Process โดยคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กปน.ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกของพนักงานทุกระดับ	กำหนดยุทธศาสตร์ในแผนวิสาหกิจของ กปน. ได้แก่ - ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล - ด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์บริการ - ด้านความรับผิดชอบต่อคู่ค้าและคู่สัญญา (Stakeholders) - ด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาล (CG) และด้านการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
กฟผ.	- นำมาตรฐาน ISO26000 เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้าน CSR - แผนพัฒนาบุคลากรตาม HRD Blueprint - การนำหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) เพื่อใช้ทรัพยากรธรรมชาติในกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	กำหนดยุทธศาสตร์ในแผนวิสาหกิจของ กฟผ. ได้แก่ - ด้านดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (ตามกรอบ UN SDGS) - ด้านการให้ความสำคัญและตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG & CSR)

ปี 2561

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 25 กันยายน 2561

1) กปภ.ควรให้ความสำคัญกับการทำ CSR ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร และคิดโครงการ CSR ที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้สาธารณชนจดจำ

ปี 2562

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2562 วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562

1) ขยายผลกิจกรรมแจกน้ำดื่มบรรจุขวดตราสัญลักษณ์ กปภ.ให้โดดเด่น เพื่อความประทับใจและความจดจำแก่สาธารณชน

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 5 กรกฎาคม 2562

1) ให้ กปภ. เพิ่มกิจกรรมประชาสัมพันธ์การแจ้งเตือนน้ำสูญเสีย เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ กปภ. เนื่องจากการดำเนินโครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) เป็นการมุ่งเน้นให้ลูกค้าผู้ใช้น้ำประหยัดน้ำซึ่งสวนทางกับการเพิ่มรายได้ของ กปภ. โดยในการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ครั้งที่ 10/2562 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2562 มีข้อสั่งการให้ รพก.1 – 5 กำชับ กปภ.ข. 1 – 10 และ กปภ.สาขาในสังกัดดำเนินการ ลดน้ำสูญเสียให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ให้ทันสมัย ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามควบคุมน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมบูรณาการกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในการแจ้งข้อมูลข่าวสารติดตามสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาการน้ำสูญเสียอย่างรวดเร็ว

2) ให้ กปภ. เน้นการใช้ขวดพลาสติกประเภท PET และเพิ่มกิจกรรมรีไซเคิลขวดพลาสติกในโครงการ กปภ. ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม โดยกำชับ กปภ.ข. 1 – 10 ใช้ขวดพลาสติกประเภท PET ที่สามารถย่อยสลายและนำกลับมาใช้ใหม่ได้ รวมถึงระบุข้อความบนฉลากให้ชัดเจนว่าขวดน้ำดื่มนี้เป็นบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าสาธารณชนประจักษ์ กปภ. ไม่ได้ใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งในขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงฉลากและการทำความสะอาดกับ อย.

ปี 2563

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 13 มกราคม 2563

1) ให้ กปภ. พิจารณาย้ายผลหลักสูตร “ช่างประปาสร้างอาชีพ” ในโครงการมหาดไทย 6 รัฐกิจสัมพันธ์ ปันน้ำใจ คืนความสุขสู่ผู้ต้องขังราชทัณฑ์ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาความรู้และทักษะในเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้งานและการบำรุงรักษาระบบประปาเบื้องต้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพให้แก่ผู้ต้องขังหลังพ้นโทษและเป็นการคืนคนดีสู่สังคม

2) ให้ กปภ. ขยายผลโครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน โดยเพิ่มเติมศักยภาพในการผลิตน้ำประปาสะอาดปลอดภัยและได้มาตรฐานให้แก่ อปท.

3) ให้ กปภ. พิจารณาบรรจุโครงการที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนโครงการในพระราชดำริฯ ไว้ในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 19 มีนาคม 2563

1) ให้ กปภ. พิจารณากำหนดกิจกรรมตามโครงการ กปภ. รักรักษ์ชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

2) ให้ กปภ. สร้างการตระหนักรู้ถึงคุณค่าทรัพยากรน้ำให้แก่เกษตรกรผู้ใช้น้ำหรือหน่วยงานผู้ใช้น้ำร่วมกัน เพื่อให้เกิดการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

3) ให้ กปภ. ส่งเสริมการลดใช้ทรัพยากรและการประหยัดพลังงานในกระบวนการทำงาน โดยรายงานข้อมูลตัวเลขเชิงปริมาณให้เห็นเป็นรูปธรรม

4) ให้ กปภ. ติดตามการขอจัดสรรงบประมาณดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาต่อไป

การประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 13 พฤษภาคม 2563

1) ให้ กปภ. พิจารณาโครงการนอกแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. มาบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (CSR after Process)

2) ให้ กปภ. พิจารณาการกำหนดหลักเกณฑ์การใช้งบประมาณ แหล่งเงินงบประมาณ รวมถึงกรอบวงเงินงบประมาณ สำหรับโครงการตามแผนและโครงการนอกแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ. ในอนาคตให้เพียงพอและเกิดประโยชน์สูงสุด

3) ให้ กปภ. สำรวจสถิติการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กปภ. ของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการเผยแพร่ข่าวสารให้เหมาะสมกับการเลือกช่องทางการเปิดรับข่าวสารของลูกค้าแต่ละกลุ่มและเน้นการสื่อสารสองทางเพื่อสร้างความเข้าใจและลดความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างทันท่วงที

4) กปภ. อาจพิจารณาปรับรูปแบบการดำเนินโครงการน้ำประปา กปภ.- อปท. เพื่อปวงชน ตามความเหมาะสม อาทิ การจัดทำสื่อวีดีโอสาธิตแทนการจัดอบรมสัมมนา เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID – 19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

5) ให้ กปภ. พิจารณาจัดทำหลักสูตรพัฒนาและฝึกอบรมวิชาชีพช่างประปาให้แก่ประชาชน เพื่อสนับสนุนให้เกิดแรงงานที่มีทักษะด้านวิชาชีพประปาเพิ่มมากขึ้น โดยอาจประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความชำนาญในการกำหนดหลักสูตรและการฝึกอบรม โดยในเบื้องต้น กปภ. อาจผลิตสื่อการสอนทักษะช่างประปาเบื้องต้นเพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองก่อน

6) กปภ. ควรสื่อสารนโยบายองค์กรและความพยายามที่จะผลักดันด้านการเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่พนักงาน รวมถึงข้อจำกัดในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานเข้าใจและรับรู้ถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหาร ทั้งนี้ กปภ. อาจเพิ่มความรู้ในการประเมินทัศนคติของพนักงานต่อองค์กร เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ทำให้องค์กรและพนักงานมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และปรับปรุงได้ทันการณ์ยิ่งขึ้น

ข้อสั่งการและข้อเสนอแนะจาก

คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)

ปี 2561

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 26 มีนาคม 2561

1. เห็นชอบให้ปรับกิจกรรม “ค่าชดเชยปลูกป่าทดแทนพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ” ของ กปภ.สาขาหนองบัวแดง และกิจกรรม “ค่าชดเชยการปลูกป่าและรักษาป่า” ของ กปภ.สาขาตาก เป็นโครงการนอกแผน ปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2561 โดยเบิกจ่ายงบทำการแหล่งเงินรายได้

2. ให้ สสส.พิจารณาทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณางบประมาณข้อ 5.2 และนำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการ กปภ. ไปปรับปรุงเกณฑ์ให้รัดกุมยิ่งขึ้น

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 9 กรกฎาคม 2561

ให้ สสส. นำข้อคิดเห็นของฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณไปพิจารณา ทบทวน/ปรับปรุงเกณฑ์โครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน ดังนี้ แก้ไขข้อความเดิม “กปภ. ได้ใช้แหล่งน้ำ/ที่ดินหรือได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำ/ที่ดินของชุมชน” เป็น “กปภ.ได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำหรือที่ดินร่วมกับชุมชน” เพื่อแสดงให้เห็นว่า กปภ. มีเพียงแค่สิทธิในการใช้ที่ดินมิใช่การครอบครอง

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 3/2561 วันที่ 24 สิงหาคม 2561

1. มอบหมายให้ ผอ. ทบทวน/ปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาชุมชนพื้นที่และเกณฑ์ การพิจารณากำหนดกิจกรรม

2. เห็นชอบในหลักการให้บรรจุโครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไว้ในโครงการ CSR นอกแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2562 – 2565

3. เห็นชอบในหลักการของแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2562 โดยให้ปรับปรุงวงเงินงบประมาณโครงการ CSR แต่ละโครงการ ดังนี้

3.1 โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน : ให้กำหนดวงเงินงบประมาณตามที่ใช้จริงสำหรับดำเนินโครงการปี 2562

3.2 โครงการ กปภ. ปลูกป่าเพื่อแผ่นดินเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพล อดุลยเดช : ให้กำหนดวงเงินงบประมาณตามที่ สสส. ปรับแผนโครงการปี 2562

3.3 โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water for Life) : ให้กำหนดวงเงินงบประมาณสำหรับดำเนินโครงการ จำนวน 4,000,000 บาท

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4/2561 วันที่ 10 กันยายน 2561

1. ให้ ฝยอ. รวบรวมประเด็นปัญหาที่กระทบต่อการดำเนินภารกิจของ กปภ. เพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

2. รับทราบข้อสังเกตของบริษัทที่ปรึกษา TRIS และให้ สสส. นำไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานรวมถึงทบทวนแผนระยะยาวด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อนำเสนอที่ประชุม คปร. ตลอดจนปรับปรุงคู่มือความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ให้แล้วเสร็จ

3. ให้ สสส. นำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการไปบูรณาการร่วมกับความต้องการของลูกค้าและผลการศึกษาของ มธ. เพื่อตอบโจทย์คณะอนุกรรมการ CG & CSR ให้ได้ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์องค์การจนสาธารณชนสามารถจดจำ กปภ. ได้ดีผ่านโครงการแจกถังสำรองน้ำ โดยพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (กระทรวงสาธารณสุข) โดยดำเนินการปีละ 1 จังหวัด หรือตำบล ขึ้นอยู่กับงบประมาณดำเนินโครงการ

3.2 ให้พิจารณาดำเนินโครงการในพื้นที่ที่มีน้ำประปาเข้าถึง โดยอาจเป็นลูกค้า กปภ. หรือไม่ก็ได้ และหนึ่งในข้อกำหนดการคัดเลือกคือ สำนักงานติดถนนใหญ่ เพื่อให้สาธารณชนเห็นอย่างชัดเจน

3.3 กำหนดจุดติดตั้งถังสำรองน้ำสำรองให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน โดยติดโลโก้ กปภ. บนถังสำรองน้ำ หากจุดติดตั้งอยู่ในที่ที่สาธารณชนมองไม่เห็นให้พิจารณาติดตั้งป้ายในจุดที่เห็นได้ชัดเจนว่าได้รับการสนับสนุนจาก กปภ. หรือติดข้อความบนป้ายชื่อหน่วยงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับการประสานงานกับโรงพยาบาลนั้นๆ

3.4 ให้ สสส. พิจารณาความจุของถังที่เหมาะสมกับการใช้น้ำของโรงพยาบาลและวัสดุที่ใช้ในการผลิต/ซื้อถังสำรองน้ำ

ปี 2562

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2562 วันที่ 18 มกราคม 2562

ให้โครงการ “ถังน้ำใจ” ของสายงาน สสส. เป็นโครงการ CSR ระดับ Premium ของ กปภ. โดยนำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการไปปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. ปรับกลุ่มเป้าหมายจากเดิมชุมชนในพื้นที่ภัยแล้งซ้ำซากในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ กปภ.ข. 6 ,7 และ 8 (พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (กระทรวงสาธารณสุข)

2. ปรับปรุงการดำเนินโครงการ ดังนี้

2.1 ดำเนินโครงการร่วมกับกรมส่งเสริมสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

2.2 สำรวจจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในแต่ละจังหวัด โดยดำเนินการปีละ 1 จังหวัด/ตำบล หรือ อำเภอ ขึ้นอยู่กับงบประมาณดำเนินโครงการ

2.3 สำรวจจุดติดตั้งถังสำรองน้ำ ขนาดถังสำรองน้ำและจุดติดตั้งป้ายโครงการให้เหมาะสมและเด่นชัด

3. การประชาสัมพันธ์โครงการให้เกิดการรับรู้

3.1 ติดตั้งป้ายสนับสนุน (โลโก้ กปภ.) ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3.2 ติดโลโก้ กปภ. ที่ถังสำรองน้ำ

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 19 มิถุนายน 2562

1. ให้นำข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นไปทบทวนกรอบเกณฑ์การสนับสนุนชุมชน โครงการ กปภ. รัชชชุมชน ทั้งนี้ หาก กปภ. ประสงค์ที่จะนำโครงการ กปภ. รัชชชุมชนส่งประกวดรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นให้กำหนดเป้าหมายและแนวทางให้ชัดเจนตรงตามที่คณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

2. มอบหมายให้ฝ่ายประเมินผลองค์กรและสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์หาหรือการทบทวนกรอบเกณฑ์ การสนับสนุนชุมชน โครงการ กปภ. รัชชชุมชน

3. ให้ กปภ.ข. 1 - 10 ทบทวนเหตุผลสนับสนุนกิจกรรมรัชชชุมชนให้ชัดเจนสอดคล้องเชื่อมโยงกันระหว่าง กปภ. ชุมชนและกิจกรรมที่ชุมชนขอรับการสนับสนุน หากพบว่าเหตุผลสนับสนุนกิจกรรมใดไม่สอดคล้องเชื่อมโยงให้ตัดกิจกรรมนั้นออกจากแผนกิจกรรมรัชชชุมชนประจำปีหรือนำเสนอกิจกรรมอื่นทดแทน

การประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.)

ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 25 มิถุนายน 2562

1. เห็นชอบในหลักการแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563-2565 และแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563 โดยปรับปรุงผู้รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่

2. ให้พิจารณากิจกรรมรัชชชุมชน ปี 2563 จากเหตุผลสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้หรือมีแผนขอใช้แหล่งน้ำหรือที่ดินของชุมชนเป็นสำคัญ

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4/2562 วันที่ 3 ธันวาคม 2562

1. ให้นำเสนอนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

2. ทบทวนนำโครงการ CSR นอกแผนที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมบรรจุในแผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการปันน้ำใจ ถวายน้ำประปา ซึ่งเป็นการแจกจ่ายน้ำประปาช่วยเหลือประชาชน ทั้งนี้ ให้ สสส.ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามความเป็นไปได้ด้านงบประมาณและการปรับแผนงาน

3. ให้พิจารณาโครงการที่ กปภ.ดำเนินงานอยู่แล้วตามกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) บรรจุไว้ในแผนการดำเนินงาน CSR in Process

4. การบริหารจัดการด้าน CSR และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องให้ความสำคัญทั้งกระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงผลลัพธ์ และจำแนกความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน

5. เห็นชอบแผนการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ตามหลักเกณฑ์การประเมิน Enabler ด้านที่ 1 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร หลักเกณฑ์ Enabler ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ปี 2563

การประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 28 เมษายน 2563

1. ปรับปรุงรายงานการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม CSR ให้สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1.1 รวบรวมและรายงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม CSR ที่ กปภ.เขต และ กปภ.สาขาดำเนินด้วย

1.2 เพิ่มการรายงานจำนวนผู้รับสารจากสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ CSR ของ กปภ. โดยกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริง เช่น ช่องทาง Facebook ของ กปภ. อาจนับจากยอดการมองเห็น (view) หรือยอดการแชร์ข้อมูล (share) วารสารน้ำ อาจประมาณการจากยอดพิมพ์และกลุ่มเป้าหมายที่จัดส่ง

1.3 ยกเลิกการรายงานสื่อภายในประเภทเสียงตามสาย เนื่องจากอยู่ระหว่างพิจารณาปรับปรุง จึงยังไม่ได้เปิดใช้ช่องทางในปี 2563

1.4 รายงานการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในตารางเดียวกับผลการดำเนินงาน CSR ตามแผนปฏิบัติการของ กปภ

2. หลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ

เห็นควรให้ปรับปรุงเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่ที่ กปภ. จะให้การสนับสนุนเพื่อจะได้สามารถพิจารณาโครงการที่มีความสำคัญหรือความจำเป็นต้องทำก่อน/หลังได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตามกรอบวงเงินงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อให้แตกต่างกัน โดยสะท้อนความจำเป็นและผลกระทบที่ กปภ. จะได้รับ และปรับรูปแบบเกณฑ์บางข้อให้เป็น Rating scale 1 - 10 หรือ 1 - 5

3. การทบทวนแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563

เห็นควรให้บรรจุโครงการที่คาดการณ์ว่าจะสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย หรือปรับปรุงตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. ปี 2563 ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานหลักของ กปภ. และ ISO 26000

4. การขับเคลื่อนกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2563

4.1 พิจารณาความจำเป็นโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน ของ กปภ.ข.4 และ กปภ.ข.9 หากยังสามารถชะลอได้ ให้บรรจุไว้ในโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน ปี 2564 เนื่องจากได้ขอปรับลดค่าเป้าหมายโครงการปี 2563 จาก 34 ชุมชน เป็น 31 ชุมชนแล้ว

4.2 เพิ่มคอลัมน์งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในตารางการขอรับจัดสรรงบประมาณดำเนินโครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care) ปี 2563 เพื่อสร้างความชัดเจนว่ามีกรอบวงเงินงบประมาณ ให้ กปภ.ข.ละ 500,000 บาท

4.3 เห็นควรให้พิจารณากรอบวงเงินประมาณโครงการ กปภ.ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (PWA Care) ตามความจำเป็นของแต่ละเขตให้มีความเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องเป็นวงเงินเดียวกันทั้ง 10 เขต

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษา (third party) สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความวิตกกังวลของลูกค้าและประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. โดยสรุปผลสำรวจปี 2560 – 2563 ได้ดังนี้

ความคิดเห็นของลูกค้า

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความต้องการ ด้านโครงการ ช่วยเหลือ สังคม	1.โครงการน้ำประปาดื่มได้ 2. โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ 3. โครงการบำบัดน้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติ 4.โครงการถักน้ำสำรองสำหรับชุมชน 5. โครงการขุดลอกคูคลอง	1. ให้มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนในทุกเรื่องไปพร้อมกับหน่วยงานต่าง ๆ 2.การรณรงค์ประหยัดน้ำ 3.การตรวจสอบและรับรองคุณภาพน้ำให้หน่วยงานต่าง ๆ (มี 3 อันดับ)	1. จัดทำโครงการน้ำประปาดื่มได้ในทุกพื้นที่ 2. จัดให้มีช่างประปาบริการลูกค้า (ภายในบ้าน / สำนักงาน) 3. ออกตรวจระบบประปาภายในบ้านลูกค้า 4. ทำงานประสานกับผู้นำชุมชนในทุกเรื่อง 5. จัดทำคู่มือป้องกันในการซื้ออุปกรณ์ประปา	1. จัดทำโครงการน้ำประปาดื่มได้ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ 2. โครงการลดค่าน้ำประปา 3. ออกตรวจระบบประปาภายในบ้านลูกค้า
ความคาดหวัง ด้านโครงการ ช่วยเหลือ สังคม	-	-	-	ไม่มี แต่มีความคาดหวังด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของจนท.-อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมาแนะนำเรื่องน้ำประปาตามชุมชน
ความวิตกกังวล	1.หน้าแล้งมีน้ำไม่พอใช้ 2.ปัญหาท่อแตกรั่วซึมที่ได้รับการแก้ไขช้าก่อให้เกิดน้ำสูญเสียรู้สึกเสียดายน้ำ 3. น้ำประปาที่ส่งผ่านระบบท่อน้ำใต้ดินมีการผสมปนเปื้อนสิ่งแปลกปลอม	1. การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาล้าช้าทำให้เกิดน้ำสูญเสีย (เสียดายน้ำ) 2. คุณภาพน้ำประปาที่ไม่สะอาด จะทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตราย	1. น้ำประปาขาดแคลนเพราะชุมชนขยายตัวเร็ว แต่ท่อประปามีขนาดเท่าเดิม 2. ช่างซ่อมท่อประปาทำงานไม่เรียบร้อย 3. น้ำประปาไหลอ่อนเพราะมีธุรกิจขนาดใหญ่นำน้ำ/ระบบท่อเล็ก	1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงไม่ได้รับข่าวสารที่ทันทั่วทั้ง/ กปภ. ไม่แจ้งข่าวให้ทราบ 2. น้ำประปาจะขาดแคลน เมือง/ชุมชนขยายตัว แต่ท่อประปามีขนาดเท่าเดิม

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความวิตกกังวล (ต่อ)	3. กปภ.จะผลิตน้ำประปาไม่ได้มาตรฐาน	3. ปริมาณน้ำประปาที่ไม่เพียงพอในบางฤดู จะทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน 4. การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาล่าช้าทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน 5. ระบบท่อประปาที่เก่าและชำรุดเสียหาย ทำให้น้ำประปาหยุดไหลบ่อยและไม่มีแรงดัน	4. ช่างซ่อมท่อประปาทำงานช้า 5. กลั้วสารเคมีในแหล่งน้ำดิบ	3. น้ำประปาไม่มีคุณภาพ นำมาใช้อุปโภคไม่ได้ 4. น้ำประปาที่มีตะกอนตกค้าง เมื่อมากรองเป็นน้ำดื่มจะได้น้ำที่ไม่สะอาดพอ และใช้อุปโภคไม่ได้ 5. น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาไม่พอใช้ มีธุรกิจขนาดใหญ่แย่งใช้น้ำ/ระบบท่อเก่า

ความคิดเห็นของประชาชน

ด้าน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ความวิตกกังวล สาธารณะต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน	น้ำไม่พอใช้หน้าแล้ง	1. คุณภาพน้ำประปาที่ไม่สะอาด จะทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตราย 2. ปริมาณน้ำประปาที่ไม่เพียงพอในบางฤดู จะทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน 3. คุณภาพของน้ำดิบที่นำมาใช้ผลิตน้ำประปาอาจมีสารเคมีปนเปื้อน 4. การชำรุดของระบบท่อประปากับการแก้ไขปัญหาล่าช้าทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน (มี 4 อันดับ)	1. กลั้วน้ำประปาจะมีไม่พอใช้ 2. กลั้วค่าน้ำประปาแพง 3. กลั้วว่าชุมชนจะไม่มีน้ำประปาใช้ (มี 3 อันดับ)	1. กลั้วน้ำประปาจะมีไม่พอใช้ 2. กลั้วค่าน้ำประปาแพง 3. กลั้วน้ำประปาจะมีโควิด 4. กลั้วว่าชุมชนจะไม่มีน้ำประปาใช้ (มี 4 อันดับ)

นอกจากนี้ ตามที่ กปภ. ได้จ้างที่ปรึกษาทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ.2564-2565 ของ กปภ.และจัดทำยุทธศาสตร์องค์กร พ.ศ. 2566 -2570 ของ กปภ. นั้น ที่ปรึกษาได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งสรุปผลได้ดังตาราง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (หน่วยงานกำกับ)	- การบูรณาการการทำงานร่วมกัน ตลอดทั้ง Value Chain ของกระบวนการบริหารจัดการน้ำ ประปา นับแต่การจัดหาแหล่งน้ำดิบโดยพิจารณาการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การจัดสรร การสำรอง การลดการสูญเสีย และการขยายพื้นที่ เพื่อมีการบูรณาการทั้งโครงการ และบริหารได้อย่างต่อเนื่อง - พิจารณาการลงทุนใหม่ แหล่งเงินทุนที่เหมาะสมโดยที่มีต้นทุนการเงินอยู่ในระดับที่องค์กรสามารถรับได้ ประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน ความพร้อมในการดำเนินงาน และการบริหารโครงการลงทุนให้เป็นไปตามแผนงาน - การบริหารจัดการและวิเคราะห์ฐานข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ใช้น้ำ แหล่งน้ำ ผู้ใช้น้ำในภาพรวมของประเทศ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนงานในเชิงบูรณาการ - ส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ - มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการควบคุมคุณภาพน้ำในเชิงกายภาพให้อยู่ในระดับมาตรฐาน - การจัดลำดับความสำคัญของโครงการลงทุน และความต้องการของพื้นที่ต่างๆ ในภาพรวมทั่วประเทศ
กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ คู่ความร่วมมือ	- การร่วมมือกันระหว่าง กปน. และ กปภ. เพื่อบริหารจัดการนวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำ โดยเฉพาะการลดน้ำสูญเสีย - การสร้างเครือข่ายของกลุ่มน้ำ โดยเป็นการหารือและการจัดทำแผนงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อการบริหารจัดการ Supply น้ำทั้งระบบ - กำหนดบทบาทร่วมกันกับ อปท. หน่วยงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการขยายเขต ปลดลดต้นทุนการดำเนินงาน - การสร้างความร่วมมือตลอดทั้ง Supply Chain ของการบริหารจัดการแหล่งน้ำ การจำหน่ายน้ำ รวมถึงการบำบัดน้ำเสียมาใช้ เพื่อให้มีการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและลดปัญหาน้ำไม่เพียงพอในช่วงภัยแล้ง - การทำงานร่วมกับผังเมือง และการจับมือร่วมกันกับ อปท.ต่างๆ เพื่อให้มีการอภิบาลทิศทางการขยายเขตที่ชัดเจน - การเพิ่มมูลค่าธุรกิจ โดยการจับมือกับนิคมอุตสาหกรรมฯ เพื่อบริหารจัดการน้ำให้ นิคม (กลุ่ม2-3) และในอนาคตอาจทำน้ำประปาในรูปแบบใหม่ๆ เช่น น้ำขวด หรือตู้กดน้ำ เพื่อขยายธุรกิจ - การใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุน และเพิ่ม Productivity ในองค์กร
กลุ่มรัฐวิสาหกิจ	- การวางแผนการดำเนินงานของบริษัทในเครือ ต้องการการคาดการณ์ Supply และ Demand ในแต่ละปีด้วยความชัดเจน โดยเป็นการคาดการณ์ระยะยาว เพื่อให้บริษัทในเครือสามารถนำมาวางแผนการบริหารจัดการในระยะยาว และคำนึงถึงทรัพยากรที่คุ้มค่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มรัฐวิสาหกิจ (ต่อ)	- พัฒนาความสามารถในการแข่งขัน ทั้งด้านบุคลากร การผลิต การควบคุมน้ำสูญเสีย โดยพื้นฐานแล้วความสามารถของบุคลากรประปามีศักยภาพสูง แต่อาจมีบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่ม Competency เช่น การบริหารสัญญา การตลาดเชิงรุก เป็นต้น - ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่าง กปภ.กับคู่ค้า คู่ความร่วมมืออยู่ในเกณฑ์ที่ดี สิ่งที่เห็นว่าควรปรับปรุง คือ การแก้ไขปัญหา อย่างให้มีการประชุมแบบความร่วมมือ เพื่อให้เอกชนกับการประปาร่วมแก้ปัญหาร่วมกัน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ ปัจจัยเรื่องราคา บุคลากรระหว่างการสูญเสียลูกค้า - รูปแบบของการลงทุน พัฒนาโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะ PPP เป็นโครงการที่ดี ช่วยให้คล่องตัวในการพัฒนา แต่ควรพิจารณาถึงความเป็นธรรมในสัญญาให้เป็นลักษณะของผลประโยชน์ทุกภาคส่วน - ภาพลักษณ์ของความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ.อยู่ในระดับดี - กปภ.มาตรฐานดี ควรแก้เรื่องการควบคุมพื้นที่ที่หน้างาน ควบคุมทั้งระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ความสำคัญสำหรับการดำเนินงานตาม SLA ที่ได้ระบุไว้ - การลดน้ำสูญเสีย ควรพิจารณาการใช้น้ำมาตรวัดน้ำที่มีคุณภาพเที่ยงตรงขึ้น เน้นผู้ใช้น้ำรายใหญ่ - เพิ่มทักษะ ฝึกอบรม บุคลากรช่างควบคุมงานหน้างาน เพื่อส่งผลดีต่อการดำเนินงาน - ออกแบบก่อสร้างให้ตรงกับหน้างาน เพื่อให้การดำเนินงานไม่ล่าช้า โดยการกระจายอำนาจ - ปัญหาจัดซื้อที่ดินที่มีความล่าช้า เนื่องจากความไม่คล่องตัวของกฎระเบียบ ส่งผลให้ผู้รับเหมาไม่สามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามที่กำหนด - จุดเด่นของ กปภ. คือการยอมรับและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
บริษัทเอกชน	- ความร่วมกันในด้านการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่ร่วมกันของ กปภ. อบท. เพื่อลดปัญหาของการบริหารจัดการพื้นที่ให้บริการของประเทศ - ควรบูรณาการความร่วมมือกันเพื่อในการบริหารงานด้านต่างๆ เช่น การเคลื่อนย้ายสาธารณูปโภค การก่อสร้าง - การวางแผนร่วมกันระหว่างกรมทางหลวงกับ กปภ.ในการขยายเขตพื้นที่บริการ - การมุ่งเน้นคุณภาพน้ำ - การสร้างการยอมรับของประชาชนในเรื่องคุณภาพน้ำ - อัตราค่าน้ำที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้น้ำ รวมให้มีการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับบางราย เช่น ผู้มีรายได้น้อย - การทำจาก CSR ไปสู่ CRV ควรมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้พื้นที่ กคช.ที่มีความพร้อม และกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินการ เป็นต้น - การร่วมมือกันกับหน่วยงานภาครัฐในการผลักดัน Smart City - การบริหารจัดการแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการให้บริการ ในภาพรวมทั้งประเทศ - Sharing องค์ความรู้ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น - ขยายเขตพื้นที่น้ำ ให้ครอบคลุมพื้นที่ผู้ใช้น้ำให้มากที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.ที่ผ่านมา

แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ.(ระยะที่ 3) ปี พ.ศ. 2563 – 2565 กปภ. ยึดแนวปฏิบัติ 3 ด้านตามมาตรฐานสากล ISO 26000 คือ ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และด้านการใส่ใจผู้บริโภค โดยปี 2560 – 2563 (ณ ไตรมาส 2/2563) ได้สร้างภาคีเครือข่าย 356 ชุมชน และมีครัวเรือนได้รับประโยชน์ 3,257,514 ครัวเรือน

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เช่น การมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรต่างๆ โดยการบริจาคเงินเพื่อการกุศล โดยปี 2560 – 2563 (ณ ไตรมาส 2/2563) ได้สร้างภาคีเครือข่าย 102 ชุมชน 358 หน่วยงาน มีครัวเรือนได้รับประโยชน์ 118,842 ครัวเรือน และมีประชาชนที่ได้รับประโยชน์ 14,987,241 คน

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบตามแนวปฏิบัติ ISO 26000 ทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ถือได้ว่า กปภ. ได้สนับสนุนและส่งเสริมภารกิจหลักของ กปภ. โดยเป็นพลังขับเคลื่อน กปภ. ให้มีกระบวนการประกอบภารกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ กระบวนการผลิตและการบริการ การดูแลบุคลากรในองค์กร รวมไปถึงการดูแลชุมชนรอบรั้วและสังคมรอบรู้ กล่าวได้ว่าการพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมข้างต้นเป็นการบูรณาการการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน ถือเป็นแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. มิได้อยู่ที่ “หลักการ” เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการดำเนินภารกิจแต่เพียงเท่านั้น หากแต่ยังมุ่งเป้าที่ “ผล” ของการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มต่างๆ ซึ่งความตั้งใจอย่างจริงจังดังกล่าว ได้สร้างความไว้วางใจ และนำ กปภ. ดำเนินภารกิจไปสู่การเจริญเติบโตในสังคมอย่างเป็นสุข ดังผลสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของลูกค้าตั้งแต่ปี 2551 - 2562 พบว่า ลูกค้าและประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในระดับสูงขึ้นทุกปี และเมื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและประชาชน การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ก็พบว่า อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” อย่างต่อเนื่อง

2. การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

กปภ. ได้วิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในเพื่อระบุ จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และ อุปสรรค (Threats) เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2564 – 2565

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
● กปภ. มียุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์องค์กร ● กปภ. มีคณะกรรมการ กปภ. คณะอนุกรรมการ กำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง ● กปภ. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) ให้มีหน้าที่ที่ถ่วงถ่วงแผนงานโครงการ/กิจกรรม ● กปภ. มีศักยภาพในการลงทุนด้านระบบประสูง ● คุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ● มีโครงข่ายท่อส่งน้ำและสาขาที่ให้บริการที่กระจายในระดับภูมิภาค ● มีช่องทางในการให้บริการและเข้าถึงลูกค้าประชาชนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ● กปภ. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นองค์กรภาครัฐ ● กปภ. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ● บุคลากรของ กปภ. มีค่านิยมจิตสาธารณะ ● พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกิจการประปาให้ได้มาตรฐาน	● ขาดความต่อเนื่องของการทำโครงการ เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคณะผู้บริหารอาจกระทบกับโครงการ CSR ด้วย ● ขั้นตอนเกี่ยวกับงบประมาณของ กปภ. ไม่คล่องตัว ● กปภ. มีโครงการ CSR แยกย่อยมากเกินไปทำให้ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่โดดเด่น ● กปภ. มีโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหลายโครงการมากทำให้ใช้งบประมาณสูงและอาจไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร ● การดำเนินโครงการและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ. บางโครงการไม่ได้มาจากความต้องการของลูกค้าและชุมชน ● การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. บางโครงการ ไม่ได้ใช้ความสามารถพิเศษ คือความเชี่ยวชาญด้านประปา การวิเคราะห์น้ำ และความใกล้ชิดชุมชน เนื่องจากดำเนินการตามที่ชุมชนร้องขอ ● กปภ. ยังคงมีอัตราการสูญเสียน้ำในระดับสูง ● ต้นทุนการผลิตน้ำประปาสูง ● กปภ. บริหารงานในรูปแบบธุรกิจเชิงสังคม ส่งผลให้จำเป็นต้องขยายเขตจำหน่ายน้ำ และการรับโอนกิจการประปาจาก อปท. ซึ่งไม่ก่อให้เกิดกำไร ● ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังเช่นรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวกำหนดให้มีระดับฝ่ายและมีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรงสามารถทำให้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่ ● พนักงาน กปภ. ส่วนใหญ่อยู่ใน Gen Y ซึ่งสร้างความผูกพันได้ยาก

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
● ชุมชนเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. ● คู่ความร่วมมือของ กปภ. พร้อมให้การสนับสนุน ● หน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน ● รูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนนิยมใช้ Social media มากขึ้น กปภ. จึงสามารถประชาสัมพันธ์โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ได้กว้างขวางโดยใช้งบประมาณไม่มาก ● กปภ. มีสาขาที่กระจายอยู่ทุกภาค ทุกพื้นที่ ทำให้เข้าใจเข้าใจถึงความต้องการของพื้นที่นั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ● รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ● ทุกภาคส่วนของสังคมให้ความสำคัญกับสภาวะโลก ร้อนและทรัพยากรธรรมชาติ ● ISO 26000 แนะนำหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อส่งเสริมให้ทุกองค์กรใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ● นโยบายรัฐบาลและกฎหมายเกี่ยวกับน้ำอื่นๆ สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการจัดสรรน้ำดิบในการอุปโภคบริโภคเป็นอันดับแรก รวมถึงต้องการให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้ในทุกพื้นที่ ● ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้การบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ● พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับ กปภ.	● สิ่งที่ประชาชนต้องการให้ กปภ. สนับสนุนไม่ได้ก่อให้เกิดความยั่งยืน ● ทรัพยากรน้ำขาดแคลนมากขึ้นเรื่อยๆ ● ผลกระทบเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อมมีราคาสูง ● พื้นที่รับผิดชอบของ กปภ. มีมาก อาจทำให้โครงการด้านรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไม่ถึงทุกพื้นที่บริการหรือไม่ทั่วถึงลูกค้า รวมทั้งแต่ละพื้นที่อาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ● โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. อาจไม่ตรงกับความต้องการของพื้นที่นั้นๆ ● กปภ. มีโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มเติมระหว่างปีซึ่งไม่ได้อยู่ในแผนงาน ● กปภ. ไม่มีแหล่งน้ำดิบหลักเป็นของตนเอง จึงต้องใช้แหล่งน้ำของชุมชนซึ่งเสี่ยงต่อความขัดแย้งกับชุมชน ● ภัยธรรมชาติต่างๆ ที่ส่งผลกระทบทำให้คุณภาพน้ำเปลี่ยนแปลงและปริมาณน้ำมีจำกัด ● ประชาชนยังไม่รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติและสังคม ● พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ พ.ศ. 2561 ส่งผลต่อความชัดเจนในการบริหารงานในปัจจุบัน ● แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศแปรปรวนเกิดปัญหาน้ำเสีย น้ำเค็ม น้ำท่วม ภัยแล้ง ● สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ● การตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในบางพื้นที่ของ กปภ. ไม่คุ้มค่าในการลงทุน

3. การวิเคราะห์แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ในอนาคต

กปภ. ได้นำจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) มาวิเคราะห์โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อทบทวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ตามแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

SO (วิเคราะห์จุดแข็งและโอกาส) <u>ใช้จุดแข็งสร้างโอกาส</u> ● บุคลากร กปภ. มีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพด้านประปา ● การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่น ● ใช้รูปแบบออนไลน์ขยายผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ● ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มศักยภาพกระบวนการทำงานหลักของ กปภ.  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ. ปี 2564 – 2565 <u>CSR in Process</u> ● การออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถนำน้ำมา recycle จากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิต ● โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานของ กปภ. อย่างต่อเนื่อง ● โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life) โดยร่วมมือกับกรมอนามัยประกาศรับรองคุณภาพน้ำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนและลดความวิตกกังวลด้านคุณภาพน้ำอย่างต่อเนื่อง ● โครงการฝึกอบรมยกระดับฝีมือวิชาชีพด้านประปา ● โครงการประสานงานประปาทันสมัย (GECC) โดย กปภ. สาขาระบบการให้บริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยกระดับการบริการด้วยระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ● โครงการประปาทันใจ ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล SMART 1662 มายกระดับการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน	ST (วิเคราะห์จุดแข็งและอุปสรรค) <u>ใช้จุดแข็งหลีกเลี่ยงอุปสรรค</u> ● การดำเนินโครงการ CSR ที่โดดเด่นเป็นภาพลักษณ์ของ กปภ. เพื่อให้โครงการบรรลุประสิทธิภาพ ● การดำเนินโครงการ CSR ตอบสนองความต้องการของชุมชน ● ทบทวนโครงการ CSR ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กปภ. ปี 2564 – 2565 <u>CSR in Process</u> ● การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ ● โครงการขยายเขตเพื่อบริการน้ำประปาแก่ประชาชน <u>CSR after Process</u> ● โครงการ กปภ. รักษาชุมชนให้สร้างจุดเด่น โดยกำหนดรูปแบบการสนับสนุนเดียวคือการแจกถังน้ำสำรอง ● โครงการ กปภ. ปันน้ำใจ (PWA CARE) โดยเพิ่มโครงการปันน้ำใจจ่ายน้ำประปาซึ่งเดิมเป็นโครงการนอกแผน เนื่องจากเป็นโครงการที่ กปภ. ดำเนินการต่อเนื่อง ● โครงการบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า DSM โดยณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบระบบประปาของหน่วยงานภาคีเครือข่ายและติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำอย่างต่อเนื่อง
---	--

<u>CSR after Process</u> ● โครงการ กปภ. ปลุกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดิน เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร อย่างต่อเนื่อง ● โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ. เกาะสมุย จ. สุราษฎร์ธานี อย่างต่อเนื่อง ● โครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน โดยเพิ่มการใช้รูปแบบออนไลน์ในการอบรมให้ความรู้ด้านระบบประปาแก่ อปท. เพื่อการเข้าถึงประชาชนและมีผู้ได้รับประโยชน์มากขึ้น	
WO (วิเคราะห์จุดอ่อนและโอกาส) เอาชนะจุดอ่อนโดยอาศัยโอกาส ● เพิ่มบุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ● สร้างความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือเพื่อสนับสนุนทรัพยากรในส่วนที่ กปภ. ยังไม่พร้อม  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. <u>CSR in Process</u> ● แผนงานสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรและจัดทำแผนงาน <u>CSR after Process</u> ● โครงการน้ำประปา กปภ. – อปท. เพื่อปวงชน โดยพัฒนารูปแบบออนไลน์เพื่อการเข้าถึงประชาชนและมีผู้ได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งนี้ อาจร่วมมือกับ มสธ. ซึ่งมีความเชี่ยวชาญระบบการเรียนการสอนแบบทางไกล	WT (วิเคราะห์จุดอ่อนและภัยคุกคาม) ลดจุดอ่อนหลักเสี่ยงอุปสรรค ● ปรับปรุงโครงการ CSR เพื่อสร้างความยั่งยืนทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม  ทบทวนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. <u>CSR after Process</u> ● ทบทวนเกณฑ์การกำหนดชุมชนสำคัญในการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

บทที่ 5

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

แผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ระยะ 3 ปี) พ.ศ. 2563 – 2565 ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งดำเนินกิจการประปาให้คำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม โดยยึด CSR เป็นเครื่องมือลดข้อขัดแย้งใดๆ เช่น การผลิตน้ำอย่างรับผิดชอบต่อสังคมทุกขั้นตอนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับของสังคม การดูแลทรัพยากรน้ำโดยเน้นการดูแลแหล่งน้ำดิบที่ กปภ. ใช้ผลิตน้ำประปาก่อน การคำนึงถึงการสร้างและส่งเสริมความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่องค์กร รวมทั้งการสร้างคนในองค์กรให้มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทิศทางระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

(CSR in process และ CSR after process)

กปภ.จัดทำแผนแม่บทระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดทิศทางระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งประกอบด้วย CSR in Process และ CSR after Process คือ “ดำเนินการกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้ศักยภาพองค์กรพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”

เป้าประสงค์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกกระบวนการทำงาน
2. ใช้ความสามารถพิเศษของ กปภ. พัฒนาชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม
3. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลผลิต (output) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. ครอบคลุมตามทุกโครงการ

ผลลัพธ์ (outcome) ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนรับรู้ว่า กปภ. มีภาพลักษณ์องค์กรว่าดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนรับรู้ว่า กปภ. สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน
3. ผู้ได้รับประโยชน์รู้สึกพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

แผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน

1. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ยึดหลักการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทุกกระบวนการทำงาน และมาตรฐานสากล ISO 26000 ซึ่งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ (Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)

อีกทั้ง ครอบคลุม 7 หัวข้อหลัก (Core subjects) ของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)
- 7) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพน้ำดิบ รวมถึงการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าเพื่อนำมาผลิตน้ำประปา

กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การตรวจสอบระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานสำหรับอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัยและไม่สร้างมลพิษที่เกิดขึ้นจากระบบประปาของ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการน้ำประปาคุณภาพได้มาตรฐานแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

กลยุทธ์ที่ 4 ด้านบริการ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันส่งมอบบริการที่สะดวกรวดเร็วและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมกับ กปภ.

กลยุทธ์ที่ 5 ด้านกระบวนการสนับสนุน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การสร้างความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์กรให้บรรลุประสิทธิภาพ

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) กับบริบทองค์กรและ ISO 26000

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ	1. เฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปาด้านสารเป็นพิษ (สารเคมีป้องกัน และกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซตและพาราควอต) รวมถึงสารเคมีในกลุ่มที่ใช้ในการป้องกันและกำจัดศัตรูพืชและบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น 2. ประชาชนมั่นใจว่าคุณภาพน้ำประปาได้มาตรฐานและปลอดภัย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- น้ำประปามีคุณภาพและปลอดภัย - ความพึงพอใจด้านคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยของผู้ใช้น้ำ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนไม่น้อยกว่า 100	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ แผนงานด้านควบคุมคุณภาพน้ำ แผนปฏิบัติการประจำปีของกองควบคุมคุณภาพน้ำ กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ISO 26000 ด้านการกำกับดูแลองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภค
การออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถทนน้ำรั่วไหลจากสระพักตะกอนกลั บ เข้า สู่ ระบบ ผลิ ต เพื่อผลิตน้ำประปาอีกครั้ง	1. เพิ่มปริมาณน้ำให้แก่ กปภ. ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ขาดแคลนนํ้าดิบได้อย่างเพียงพอ ยิ่งขึ้น 2. ลดความขัดแย้งกับชุมชนโดยรอบจากการมีการปล่อยน้ำจำนวนมากเข้าสู่พื้นที่ชุมชน 3. ใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- กปภ.มีน้ำดิบที่เพียงพอในการผลิตน้ำประปาให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ - กปภ.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนไม่น้อยกว่า 100	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ISO 26000 ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านผู้บริโภค

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP)	นำหลักการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก (WHO) มาใช้ในการควบคุมระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนที่อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และมีขั้นตอนจัดการคุณภาพอย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ต้นน้ำ (น้ำดิบ) กระบวนการผลิตน้ำจนถึงขั้นตอนการจ่ายน้ำประปาไปยังผู้บริโภค รวมทั้งการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทุกขั้นตอน นอกจากนี้ยังพัฒนาระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ประปาให้สามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- น้ำประปามีคุณภาพและปลอดภัย - ลูกค้ายังพอใจคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยของ กปภ.	จำนวน กปภ. สาขาที่ผ่านมาตรฐาน WSP	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการผลิตจ่ายน้ำ แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ แผนงานการปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ ISO 26000 ด้านผู้บริโภค
โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)	ส่งเสริมให้ กปภ. สาขาผลิตน้ำตามข้อกำหนด WSP โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำร่วมกันระหว่าง กปภ. กับกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ และร่วมมือกับกรมอนามัย และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนับสนุนคุณภาพน้ำประปาของประเทเพื่อให้ผ่านเกณฑ์เพิ่มขึ้น	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	- ประชาชนได้ใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล - ลูกค้าและประชาชนเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา	จำนวน กปภ. สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการลูกค้า แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ แผนงานการปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
					<u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค ด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน
โครงการขยายเขตเพื่อบริการน้ำประปาแก่ประชาชน	ขยายพื้นที่ให้บริการน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานให้แก่ประชาชนได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงยิ่งขึ้น	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ประชาชนได้ใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐานสามารถอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย	จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนงาน	<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ด้านผลิตน้ำ <u>กระบวนการทำงานที่สำคัญ</u> ด้านจำหน่ายประปาผลิตดีตรงทางท่อ <u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค ด้านสิทธิมนุษยชน
โครงการประปาพื้นใจ	เป็นกรอบแนวทางให้ กปภ. ทุกสาขาทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้วยการสื่อสารที่ดีสร้างความพึงพอใจด้วยการแก้ไขปัญหารวดเร็วเรียบร้อย และสร้างความประทับใจด้วยการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรในมิติ “องค์กรยุคใหม่ให้บริการประทับใจ” และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้บรรลุวิสัยทัศน์ กปภ.	มาตรฐานแนวทางการปฏิบัติให้ กปภ. ทุกสาขาทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	ลูกค้าพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.	จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับบริการแก้ไขตาม SLA	<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ด้านการบริการ <u>แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์</u> แผนงานการปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. <u>กระบวนการทำงานที่สำคัญ</u> ด้านการบริการ <u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) กับบริบทองค์กรและ ISO 26000 (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลลัพธ์ (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
โครงการสำนักงานประสานงาน ทันสมัย (GECC)	1. ปรับปรุงจุดบริการลูกค้าให้ตอบ สนองนโยบาย “ศูนย์ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และ ปรับปรุงสำนักงาน กปภ. สาขาให้ ทันสมัยเป็นรูปแบบเดียวกันทั่ว ประเทศ 2. เพิ่มช่องทางบริการให้บริการลูกค้าผ่าน ระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าที่ ติดต่อทำธุรกรรมกับ กปภ.	กปภ. 234 สาขา พัฒนากระบวนการ ให้บริการตาม มาตรฐาน GECC	1. ลูกค้าพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงาน 2. ลูกค้าพึงพอใจต่อ อาคารสถานที่ของ กปภ. สาขา 3. ลูกค้าพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ	จำนวน กปภ. สาขาที่ ผ่านมาตรฐาน GECC	<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ด้านการบริการลูกค้า <u>แผนงานด้านลูกค้าสัมพันธ์</u> แผนงานการปรับปรุงบริการ และลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. <u>กระบวนการทำงานที่สำคัญ</u> ด้านการบริการ <u>ISO 26000</u> ด้านผู้บริโภค ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการปฏิบัติดำเนินงาน อย่างเป็นธรรม

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานของ กปท. (CSR in Process) กับบริบทองค์กรและ ISO 26000 (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลลัพธ์ (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความเชื่อมโยง
การสร้างความผูกพันต่อองค์กร	ทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา แผนงานด้านทรัพยากรบุคคล แผนงานเสริมสร้างความรู้ พอใจและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านสนับสนุนกระบวนการ ทำงาน : ทรัพยากรบุคคล ISO 26000 ด้านการกำกับดูแลองค์กร ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านการปฏิบัติด้าน อย่างเป็นธรรม
การฝึกอบรมยกระดับฝีมือ -สาขาผู้ควบคุมงานเชื่อม ท่อ HDPE -สาขาการตรวจสอบงาน เชื่อม : ด้วยสายตา (VT)	พัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่บุคลากรในสาขาอาชีพด้านประปาให้รองรับการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจในภาคประเทศไทย 4.0 และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของการตลาดแรงงาน รวมทั้งแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และทักษะ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	จำนวนผู้ผ่านหลักสูตรการอบรม	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา กระบวนการทำงานที่สำคัญ ด้านสนับสนุนกระบวนการ ทำงาน : ทรัพยากรบุคคล ISO 26000 ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน

2. แผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ซึ่งไม่ได้อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของ กปภ.

ยึดหลักการความสามารถพิเศษขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : สร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 2 การรักษาสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การพัฒนาขีดความสามารถต่อการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000

กลยุทธ์ที่ 3 การใส่ใจผู้บริโภค

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ : การนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านผู้บริโภคตามมาตรฐาน ISO 26000

ทั้งนี้ กปภ. ได้กำหนดชุมชนสำคัญขององค์กรเพื่อดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ชุมชนมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินกิจการประปาของ กปภ.
2. ชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ/ที่ดิน ที่ กปภ. มีความจำเป็นต้องใช้ประโยชน์เพื่อกิจการประปา
3. ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ/ที่ดิน มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมชลประทาน กรมเจ้าท่า กรมทรัพยากรน้ำ กรมอุทยานแห่งชาติ กรมธนารักษ์ กรมที่ดิน กรม ทางหลวงกรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ และหน่วยงานที่ กปภ. จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องหรือได้ประโยชน์เพื่อกิจการประปา

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) กับความสามารถพิเศษองค์กร

1. กลยุทธ์การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัด	ความสามารถพิเศษ
โครงการ กปภ. รักชุมชน	เพื่อพัฒนาชุมชนที่ กปภ. ได้ร่วมใช้ทรัพยากรของชุมชน	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	กปภ.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน	ระดับความพึงพอใจต่อโครงการ	การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชนและชุมชน

กปภ. มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมชุมชนโดยมีหลักเกณฑ์กำหนดชุมชนสำคัญเพื่อดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังตาราง

เกณฑ์	คะแนนเต็ม	เกณฑ์ย่อย/คะแนนย่อย					คะแนนที่ได้
1.กปภ. ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกับชุมชน	6	ใช้แหล่งน้ำ ที่ดิน และทรัพยากรอื่นๆ	ใช้แหล่งน้ำ และที่ดิน	ใช้แหล่งน้ำ เท่านั้น	ใช้ที่ดินเท่านั้น	อื่นๆ	การคำนวณคะแนน คะแนนที่ได้× 6 5
		5	4	3	2	1	
2. พื้นที่ได้รับความเดือดร้อน	5	พื้นที่ภัยแล้งตามที่ กปภ. ประกาศ*			พื้นที่ได้รับความเดือดร้อนอื่นๆ	*อ้างอิงข้อมูลของ กคณ.	
		5	4	3	เกิดขึ้นเป็นประจำ		
3. ชุมชนที่มีความกังวลถึงผลกระทบจากภารกิจของ กปภ.	4	การแจ้งระดับจังหวัด/อำเภอ	การแจ้งระดับท้องถิ่น		การแจ้งระดับหน่วยงาน		การคำนวณคะแนน คะแนนที่ได้× 4 3
		3	2		1		
4. ภารกิจของ กปภ. อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน	3	ปริมาณการใช้น้ำดิบ	การระบายตะกอน	กลิ่นและเสียง	กลิ่น	เสียง	การคำนวณคะแนน คะแนนที่ได้× 3 5
		5	4	3	2	1	
5.จำนวนชุมชนที่ได้รับผลกระทบ (ครัวเรือน)	2	จำนวนชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ครัวเรือน					คณะกรรมการนำข้อมูลจำนวนชุมชนแต่ละโครงการมาเปรียบเทียบ กับโครงการอื่นๆที่นำเสนอ เพื่อจัดลำดับความสำคัญและให้คะแนน
แนบเต็ม	20	คะแนนรวม					

แสดงความเชื่อมโยงของแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกันของ กปภ. (CSR after Process) กับความสามารถพิเศษองค์กร (ต่อ)

2. กลยุทธ์การรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ความสามารถพิเศษ
1. โครงการ กปภ. ปูปลูกป่าต้นน้ำ เพื่อฟื้นคืนความอุดมสมบูรณ์ของผืนป่าในเขตโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำในเชิงบูรณาการต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	เพื่อรวมพลังประชาชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำในเชิงบูรณาการต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	1.สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับกรมอุทยานแห่งชาติ 2.กปภ.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนโดยรอบ 3.เพิ่มปริมาณน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อโครงการ	การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน
2. โครงการฟื้นฟูแนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	เพื่อฟื้นฟูแนวปะการังที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาตลอดใต้ทะเลไปเกาะสมุย	ระดับความสำเร็จของแผนงาน	1.สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 2.ลดความวิตกกังวลของชุมชนในพื้นที่ต่อปัญหาทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย	จำนวนกิ่งปะการังที่ปลูกตามแผนงานโครงการ	การเข้าถึงและความใกล้ชิดประชาชน และชุมชน

3. กลยุทธ์การใส่ใจผู้บริโภค

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ความสามารถพิเศษ
1. โครงการนำร่อง กปภ. - อปท. เพื่อ ประชาชน	1. ร้องรับแผนแม่บทบริหารจัดการ ทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ที่ให้ประชาชนทุกพื้นที่ได้ใช้ น้ำสะอาดมาตราฐานสากลและมี คุณภาพชีวิตที่ดี 2. ให้ความรู้วิชาการระบบประปา เสริมสร้างความรู้และแนวปฏิบัติ มาตรฐานเกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาด แก่ อปท.	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	1.อปท.มีความรู้เรื่องระบบ ประปาเพื่อให้บริการ ประชาชนในพื้นที่ 2. ประชาชนได้ใช้น้ำประปา สะอาดปลอดภัย 3. อปท.และประชาชน เชื่อมั่นในความเชี่ยวชาญ ด้านระบบประปาของ กปภ.	ระดับคะแนนความ พึงพอใจต่อการ บริการ	1. มีความรู้ความสามารถใน ระบบประปา 2. ความพร้อมและความ เชี่ยวชาญด้านการ วิเคราะห์และจัดการ คุณภาพน้ำ
2.โครงการ กปภ. ปันน้ำใจ (PWA Care) - ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (น้ำดื่มบรรจุขวด) - ปันน้ำใจจ่าย น้ำประปา	1. สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วม กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 2. สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ.และ/หรือนำประปาของ กปภ. ฟรีแก่ประชาชนที่ได้รับ ความ เดือดร้อนจากสาธารณภัยและภัย ธรรมชาติ	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	1.กปภ.มีความสัมพันธ์ ที่ดีกับชุมชน 2.ประชาชนที่ได้รับ ความ เดือดร้อนมีน้ำประปา ใช้เพื่อการอุปโภค บริโภค	ระดับคะแนนความ พึงพอใจต่อการ บริการ	การเข้าถึงและความ ใกล้ชิดประชาชน และ ชุมชน
3. โครงการบริหาร จัดการการใช้น้ำอย่าง รู้คุณค่า (DSM)	เพื่ออนุรักษ์ส่งเสริม Demand Side Management ให้ประชาชนใช้น้ำอย่าง มีประสิทธิภาพผ่านกลไก “ประชารัฐ	ระดับความสำเร็จ ของแผนงาน	1.ประชาชนมีจิตสำนึก การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า 2. หน่วยงานภาคี เครือข่ายใช้น้ำประปา อย่างคุ้มค่า	1. ระดับความสำเร็จของ แผนงาน / โครงการ 2. ระดับคะแนนความพึง พอใจต่อการ บริการ	มีความรู้ความสามารถใน ระบบประปา

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564 - 2565

1. ด้านจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
แผนงานเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ 1.กรณีเฝ้าระวังสารเคมีในกลุ่มที่ใช้ในการป้องกันและกำจัดศัตรูพืช (การดำเนินงานตามภารกิจประจำ) 2.กรณีเฝ้าระวังสารเคมีป้องกันและกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซต และพาราควอต (เนื่องจากเป็นความกังวลสาธารณะ)	1.เฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปา ด้านสารเป็นพิษ (สารเคมีป้องกัน และกำจัดศัตรูพืชกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต ไกลโฟเซต และพาราควอต) รวมถึงสารเคมีในกลุ่มที่ใช้ในการป้องกัน และกำจัดศัตรูพืชและบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น 2. ประชาชนมั่นใจว่าคุณภาพ น้ำประปา ได้มาตรฐานและปลอดภัย	1. ขออนุมัติจัดทำโครงการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและน้ำประปาด้านสารเป็นพิษฯ 2. ประสานงานกับห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของ กปภ. และจัดส่งขวดเก็บตัวอย่างน้ำให้ กปภ. 1 – 10 เพื่อเก็บตัวอย่างน้ำ 3. จัดส่งน้ำตัวอย่างให้กับห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของ กปภ. และหน่วยงานภายนอก เพื่อทดสอบ 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำเสนอรายงาน และแจ้งให้ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของ กปภ. 1 – 10 ทราบ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ไม่ต่ำกว่า 100	กคณ. กรค.กปภ.ข.1-10 กปภ.ข.1-10	งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสายงาน
การออกแบบระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถนำน้ำรีไซเคิลจากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิตน้ำประปาประจำปีอีกครั้ง	1.เพิ่มปริมาณน้ำให้แก่ กปภ. ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำดิบได้อย่างเพียงพอยิ่งขึ้น 2. ลดความขัดแย้งกับชุมชนโดยรอบจากกรณีการปล่อยน้ำจำนวนมากเข้าสู่พื้นที่ชุมชน 3. ใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า	1. ออกแบบสถานีผลิตน้ำใหม่ / ปรับปรุงสถานีผลิตน้ำเดิมให้มีระบบสูบน้ำย้อนกลับให้สามารถนำน้ำรีไซเคิลจากสระพักตะกอนกลับเข้าสู่ระบบผลิตเพื่อผลิตน้ำประปาอีกครั้ง 2. วิเคราะห์สถานการณ์น้ำดิบของ กปภ. สาขาเพื่อดำเนินการใช้ระบบรีไซเคิลให้มีปริมาณน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปาให้บริการประชาชนในพื้นที่	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ไม่ต่ำกว่า 100	รพว. กปภ.ข.1-10 กปภ.สาขา	งบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ กปภ.

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process ปี 2564 - 2565 (ต่อ)

2. ด้านการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP)	นำหลักการจัดการคุณภาพน้ำดื่มที่ปลอดภัยของการอนามัยโลก (WHO) มาใช้ในการควบคุมระบบผลิตน้ำประปาให้ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจด้านความสะอาดปลอดภัยให้กับประชาชนที่อุปโภคบริโภคน้ำประปาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง	1. จัดตั้งทีมงาน WSP ทำการสำรวจวินิจฉัยระบบประปา ระบบและประเมินความเสี่ยง กำหนดมาตรการควบคุมและตรวจสอบประสิทธิภาพ 2. กำหนดแผนปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่สำคัญและมาตรการควบคุม 3. ดำเนินการตามมาตรการควบคุม 4. ทบทวนประสิทธิภาพการดำเนินการจัดทำแผนสนับสนุน จัดทำแผนการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน 5. ทบทวนและปรับปรุงแผนงาน WSP	จำนวน กปภ.สาขาที่ผ่านมาตรฐาน WSP 234 สาขา	สวท. กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี
โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. (Water is Life)	ส่งเสริมให้ กปภ. สาขาผลิตน้ำตามข้อกำหนด WSP โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำร่วมกันระหว่าง กปภ. กับกรมอนามัยอย่างเป็นระบบ และร่วมมือกับกรมอนามัย และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนับสนุนคุณภาพน้ำประปาของประเทให้ผ่านเกณฑ์เพิ่มขึ้น	1. กปภ. และกรมอนามัยร่วมกันรับรองคุณภาพน้ำที่ผลิตโดย กปภ. 2. จัดทำป้ายรับรองคุณภาพน้ำประปามาตรฐานสากล	จำนวน กปภ. สาขาสะสมที่ผ่านมาตรฐาน Water is Life 234 สาขา	สสส. / กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	8.000

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564 - 2565 (ต่อ)

3. ด้านจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการขยายเขตเพื่อบริการ น้ำประปาแก่ประชาชน	ขยายพื้นที่ให้บริการนำประปาคุณภาพ มาตรฐานให้แก่ประชาชนได้อย่าง เพียงพอและทั่วถึงยิ่งขึ้น ในกรณี อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนต่ำ กว่า 1	1.กปภ.สาขาสำรวจพื้นที่และความ ต้องการของประชาชนเพื่อเสนอแผนงาน ขอรับจัดสรรงบประมาณ 2.กปภ.เขตพิจารณาหลักการลงทุนที่ กปภ.สาขาเสนอ 3.ผศ.รวบรวมแผนงานเพื่อนำเสนอ สำนักงบประมาณจัดสรรงบอุดหนุน	ร้อยละความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามแผน ไม่ต่ำกว่า 100	กปภ.ข.1-10 กปภ.สาขา	งบอุดหนุน จากรัฐบาล

4. ด้านบริการ

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการประปาพันใจ	เป็นกรอบแนวทางให้ กปภ. ทุกสาขา ทั่วประเทศบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าด้วยมาตรฐานเดียวกันลด ความไม่พึงพอใจของลูกค้าด้วยการ สื่อสารที่ดีสร้างความพึงพอใจด้วยการ แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วเรียบร้อย และ สร้างความประทับใจด้วยการตรวจสอบ ข้อมูลย้อนกลับสื่อสารภาพลักษณ์ องค์กรในมิติ “องค์กรยุคใหม่ให้บริการ ประทับใจ” และพัฒนาประสิทธิภาพ การบริการให้บรรลุวิสัยทัศน์ กปภ.	1. พบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า 2. จัดทำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติใน การจัดการข้อร้องเรียน 3. ปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไขตาม SLA ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร	สสส. กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	-

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process ปี 2564 - 2565 (ต่อ))

4. ด้านบริการ (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการสำนักงานประสานงาน ทันสมัย (GECC)	ปรับปรุงจุดบริการลูกค้าให้ตอบสนอง นโยบาย “ราชการสะดวก” ที่ยึดลูกค้า เป็นศูนย์กลาง และปรับปรุงสำนักงาน กปภ. สาขาให้ทันสมัยเป็นรูปแบบ เดียวกันทั่วประเทศ	1. กปภ. สาขาปรับปรุงการให้บริการ ลูกค้าตามมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวกเพื่ออำนวยความสะดวก 2. เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าผ่าน ระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกและปลอดภัยให้กับลูกค้าที่ ติดต่อทำธุรกรรมกับ กปภ.	จำนวน กปภ. สาขาสะสม ที่ผ่านมาตรฐาน GECC 234 สาขา	สสส. กปภ.ข.1-10 กปภ. สาขา	30.000

5. ด้านกระบวนการสนับสนุน

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
โครงการสำรวจความ พึงพอใจและความผูกพันของ พนักงานต่อ กปภ.	สำรวจความพึงพอใจที่มีผลต่อความ ผูกพันของพนักงาน ให้มีข้อมูลในการ บริหารและพัฒนาบุคลากร โดยทบทวน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร สำหรับนำไปใช้ ประโยชน์ในการบริหารและพัฒนา บุคลากรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากร เพื่อจัดทำแผนงาน เสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรต่อไป	1. ศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การสำรวจหาปัจจัยและประเมินความ ผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร 2. กำหนดประเด็นการสำรวจ 3. ออกแบบวิธีการและรูปแบบการสำรวจ 4. ดำเนินการสำรวจ 5. วิเคราะห์ผลการสำรวจปัจจัยและ ประเมินความผูกพันของบุคลากร 6. สรุปผลเพื่อออกแบบกิจกรรมและ แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานตามแผน ยุทธศาสตร์องค์กร	สบท.	4.000

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานของ กปภ. (CSR in Process) ปี 2564 - 2565 (ต่อ)

5. ด้านกระบวนการสนับสนุน (ต่อ)

ชื่อโครงการ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	แนวทางการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน รับผิดชอบ	งบประมาณ (ล้านบาท)
การฝึกอบรมยกระดับฝีมือ (ร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน) -สาขาผู้ควบคุมงานเชื่อม ท่อ HDPE -สาขาการตรวจสอบงาน เชื่อม : ด้วยสายตา (VT)	พัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่บุคลากรใน สาขาอาชีพด้านประปาให้รองรับการ ขยายตัวของระบบเศรษฐกิจในยุค ประเทศไทย 4.0 และก้าวทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีให้ สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน รวมทั้งแก้ไขปัญหาการ ขาดแคลนแรงงานที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการ ปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ	1. พัฒนาหลักสูตรการอบรม 2. เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรที่ใช้ ในการฝึกอบรม 3. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนบุคลากรและ ประชาชนเข้ารับการฝึกอบรม 4. ประเมินผลการฝึกอบรม	ร้อยละจำนวนผู้ผ่านหลักสูตร การอบรมไม่ต่ำกว่า 100	สวก. กปภ.ข 1-10 กปภ.สาขา	-

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ปี 2564 -2565

1. กลยุทธ์การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน : สร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์	แนวทางดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	หน่วยงานรับผิดชอบ	กรอบงบประมาณ (บาท) (รวมภาษีต่างๆ)
1) กปภ. รักษาชุมชน	● เพื่อพัฒนาชุมชนที่ กปภ.ได้ร่วมใช้ทรัพยากรของชุมชน	● ดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามกรอบแผนที่ที่ กปภ. กำหนด	● ระดับความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ ● ระดับความพึงพอใจต่อโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	● กปภ.เขต 1-10 ● กปภ.สาขา ● ผวศ. ● สสส.	30,000,000.-

2. กลยุทธ์การรักษาสิ่งแวดล้อม :การพัฒนาขีดความสามารถต่อการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์	แนวทางดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ	กรอบงบประมาณ (บาท) (รวมภาษีต่างๆ)
1) กปภ. ปฎิบัติด้านน้ำเพื่อแผ่นดิน เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร (Father's Land)	● เพื่อรวมพลังประชาชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำในเชิงบูรณาการต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ	● ร่วมกับกรมอุทยานแห่งชาติและสัตว์ป่าและพันธุ์พืช มีส่วนร่วมปลูกป่าต้นน้ำและร่วมกิจกรรมกลางน้ำ ปลายน้ำ	● จำนวนพื้นที่ปลูกป่าต้นน้ำ 400 ไร่ ● ร้อยละ 10 ของพนักงานที่มีจิต-สราทธนะเข้าร่วมโครงการ ● 10 ชุมชน/หน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรม ● ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	● รกภ4 ● กปภ.เขต 1-10 ● กปภ.สาขา ● สปภ.1-5 ● สสส. ● ทุกหน่วยงาน	4,000,000.-
2) พื้นที่แนวปะการังพื้นที่ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี	● เพื่อฟื้นฟูแนวปะการังที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำประปาตลอดใต้ทะเลไปเกาะสมุย	● ปลูกฟื้นฟูปะการังตามแนวทางและรูปแบบที่กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งกำหนด ● ติดตั้งทุ่นจอดเรือและทุ่นแสดงแนวเขตป้องกันการทิ้งสมู่อทำลายปะการัง	● จำนวนกิ่งปะการังที่ปลูก 12,000 กิ่ง	● สปภ.5	4,000,000.-

แผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างคามเข้มแข็งให้ชุมชนของ กปภ. (CSR after Process) ปี 2564 -2565 (ต่อ)

3. กลยุทธ์การใส่ใจผู้บริโภค : การนำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาส่งเสริมให้ประชาชนได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัยและรณรงค์การใช้กันอย่างรู้คุณค่า

ชื่อโครงการ	วัตถุประสงค์	แนวทางดำเนินงาน	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ	กรอบงบประมาณ (บาท) (รวมภาษีต่างๆ)
1) นำประปา กปภ.-อปท. เพื่อป้องกันน้ำประปา	รองรับแผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ที่ให้ประชาชนทุกพื้นที่ได้ใช้น้ำสะอาดมาตรฐานสากลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี	กปภ.สาขาให้ความรู้และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาดมาตรฐานสากลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)	468 อปท. ที่ได้รับความช่วยเหลือจาก กปภ. - ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- กปภ.เขต 1-10 - กปภ.สาขา - สสส.	ใช้งบประมาณทำการของ กปภ.สาขา
2) กปภ. ปันน้ำใจ (PWA Care) - ส่งน้ำใจให้น้ำดื่ม (น้ำดื่มบรรจุขวด) - ปันน้ำใจ จ่ายน้ำประปา*	- สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - สนับสนุนน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. ฟรี/หรือน้ำประปาของ กปภ. ฟรีแก่ประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติ	- ผลิต/เตรียมน้ำดื่มบรรจุขวดและ/หรือติดตั้งจุดบริการน้ำดื่ม/รถเคลื่อนที่ให้บริการน้ำดื่มตราสัญลักษณ์ กปภ. - สนับสนุนน้ำดื่มร่วมกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 74 จังหวัดตั้งต้น - สนับสนุนน้ำประปาของ กปภ. ให้แก่ประชาชน หรือหน่วยงานในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากสาธารณภัยและภัยธรรมชาติต่างๆ	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- กปภ.เขต 1-10 - กปภ.สาขา - สสส.	11,000,000.- (ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวด) *งบประมาณกิจกรรมคำนวณจากปริมาณน้ำที่กปภ.นำไปแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานและประชาชน
3) บริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า	เพื่อรณรงค์ส่งเสริม Demand Side Management ให้ประชาชนใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพผ่านกลไก “ประชารัฐ”	- กำหนดแนวทางบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและรู้คุณค่า เพื่อให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม - ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ภายใต้งการและหน่วยงานภายนอก เช่น สถานศึกษา มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานราชการอื่นรวมถึงเอกชนเพื่อร่วมดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน - ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำให้เป็นต้นแบบ (Best Practice) ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและรู้คุณค่า เน้นแหล่งท่องเที่ยวหรือเกาะต่างๆ ที่มีปัญหาขาดแคลนทรัพยากรน้ำ - รณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้ใช้น้ำอย่างประหยัดรู้คุณค่า ตามแนวคิด “Save Water, You make it”	- ระดับความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ - ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการโครงการไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)	- สวก. - กปภ.ข.1-10 - สสส.	4,400,000.-
รวม					53,400,000.-

นอกจากนี้ กปภ. ดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่บรรจุในแผนปฏิบัติการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน (CSR after Process) ของ กปภ. เนื่องจากการดำเนินงานเพิ่มเติมระหว่างปี เป็นโครงการระยะสั้น ไม่ได้กำหนดวงเงินงบประมาณแน่นอน เช่น การบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์ การร่วมกิจกรรม CSR กับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

**โครงการ /กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

โครงการ	ภาคีเครือข่าย
1. บริจาคเงินเพื่อกิจกรรมสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์	- หน่วยงานราชการในท้องถิ่น - โรงเรียน - องค์กรต่างๆ - ประชาชน
2. ร่วมกิจกรรม CSR กับหน่วยงานต่างๆ	- หน่วยงานราชการ - รัฐวิสาหกิจ
3. สนับสนุนน้ำดื่มบรรจุขวดตราสัญลักษณ์ กปภ.	- สื่อมวลชน
4. CSR ภายใน กปภ. (เช่น มอบทุนการศึกษา แก่บุตรหลานพนักงาน กปภ., มอบทุนช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณ, กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. สนับสนุนงานกีฬารัฐวิสาหกิจและกีฬาภายใน กปภ.)	- มูลนิธิ กปภ. - ศูนย์เลี้ยงเด็ก กปภ. - สมาคมสโมสร กปภ.
5. ปลูกต้นไม้ สร้างฝาย ปล่อยพันธุ์ปลา ฯลฯ	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - องค์กรต่างๆ
6. โครงการ กปภ.อาสาดูแลประปาเพื่อปวงชน	- ประชาชน
7. โครงการนำดื่มสะอาดในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน	- กรมอนามัย - สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) - กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน - สำนักงานสาธารณสุข - ศูนย์อนามัย - โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน - ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน

กระบวนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

เพื่อขับเคลื่อนแผนแม่บทระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ฉบับทบทวนปี 2564 – 2565 กปภ. ได้กำหนดกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกไตรมาส โดยมีผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. กองลูกค้าสัมพันธ์กำหนดระบบการติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. และถ่ายทอดให้ดำเนินการตามแนวทางทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดความถี่รายไตรมาส

2. กองลูกค้าสัมพันธ์สรุปข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส พร้อมปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและแนวทางแก้ไขปัญหา

3. กองลูกค้าสัมพันธ์รายงานผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส เสนอคณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. รายไตรมาส เพื่อทราบติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อสังเกตและคำแนะนำ

4. คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) รายงานผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส เสนอคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. รายไตรมาส เพื่อทราบ ติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อสังเกตและคำแนะนำ

5. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. รายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ. รายไตรมาส เสนอคณะกรรมการ กปภ. เพื่อทราบ ติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

6. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์รายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7. สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ประเมินคุณภาพและประสิทธิผลของกระบวนการติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7.1 การประเมินระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปภ.

7.3 การประเมินทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาประเทศชาติ ช่วยเหลือชุมชน/สังคม

กระบวนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้าน CSR in Process

