นโยบายและแนวปฏิบัติการพัฒนาความยั่งยืนของการประปาส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ ๑วัตถุประสงค์

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งมั่นในการดำเนินกิจการตามพันธกิจด้วยการให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลให้แก่ประชาชน เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ค่านิยมร่วมขององค์กร "มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน" โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ส่วนที่ ๒ คำนิยาม

“กปภ.” หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการ/อนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งโดยคณะกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค

“ผู้บริหาร” หมายถึง (๑) ผู้ว่าการ (๒) ผู้บริหารระดับสูง ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป (๓) ผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า (๑) และ (๒)

“การกำกับดูแลกิจการที่ดี”หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน

“การพัฒนาความยั่งยืน” หมายถึง การพัฒนาองค์กรโดยให้ความสำคัญกับการเติบโตเชิงเศรษฐกิจควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผนวกรวมกับกระบวนการทำงาน ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓นโยบายและแนวปฏิบัติ

ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

มุ่งมั่นดำเนินกิจการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของ กปภ. อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและตรวจสอบได้ มีระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเพียงพอ ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. และให้คณะกรรมการผู้บริหารพนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติตนตามค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน” ขององค์กร โดยสอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของ กปภ. และประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ.

ด้านเศรษฐกิจ (Economic)

๑) สนองนโยบายรัฐบาลตามแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านระบบน้ำประปา ขยายพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีน้ำประปาใช้ทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม สามารถรองรับพัฒนาการทางเศรษฐกิจ การลงทุนและการท่องเที่ยวได้อย่างมีเสถียรภาพ

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

๓) บริหารและควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ด้วยแผนงานควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พร้อมแนวทางจัดทำมาตรการแผนปฏิบัติการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ด้านสังคม (Social)

๑) จัดให้มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานแนวปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎบัตรสากลที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน

๒) สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี โดยกำหนดให้มีระเบียบ วิธีปฏิบัติ และมาตรฐานที่ปลอดภัยสอดคล้องตามความเสี่ยงในการทำงาน รวมถึงการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร

๓) ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นผ่านแผนกลยุทธ์พัฒนาการเรียนรู้เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพ และใช้แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือในการยกระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ และความคิดสร้างสรรค์ในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

๔) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยยึดหลักความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งตอบสนองหรือแก้ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนอย่างระมัดระวัง

๕) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและการรับบริการต่างๆ ของ กปภ. ด้วยนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำและกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้เฉพาะเจาะจงและรวดเร็ว ตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า (Service Level Agreement: SLA)

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

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)

ตระหนักและให้ความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้างระบบน้ำประปา การควบคุมของเสีย พร้อมติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสถานภาพของสิ่งมีชีวิตในเชิงรูปธรรม สร้างความตระหนักรู้คุณค่าของน้ำประหนึ่ง “น้ำคือชีวิต” (Water is life) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประปาของ กปภ. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเติบโตก้าวหน้าเคียงคู่กับประเทศสืบไป

<u>ส่วนที่ ๔</u> โครงสร้างผู้รับผิดชอบและระบบการบริหารจัดการ

๑. คณะกรรมการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ คู่มือปฏิบัติงาน ตลอดจนทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับตามบริบทขององค์กร โดยมอบหมายคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (CG&CSR) เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองแผนงาน ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

๒. โครงสร้างการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนระดับองค์กร ประกอบด้วย			
ลำดับที่	มิติการดำเนินงาน	สายงานที่รับผิดชอบ	
		หลัก	สนับสนุน
๑	ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	• รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)	• รองผู้ว่าการ (บริหาร) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)
๒	ด้านเศรษฐกิจ	• รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) • รองผู้ว่าการ (การเงิน) • รองผู้ว่าการ (วิชาการ) • รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๑ - ๕)	• รองผู้ว่าการ (บริหาร)
๓	ด้านสังคม	• รองผู้ว่าการ (บริหาร) • รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๑ - ๕) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	• รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) • ทุกสายงาน
๔	ด้านสิ่งแวดล้อม	• รองผู้ว่าการ (วิชาการ) • รองผู้ว่าการ (บริหาร) • รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๑ - ๕) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	• ทุกสายงาน
๕	การจัดทำรายงานความยั่งยืน	• ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	• รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์) • รองผู้ว่าการ (การเงิน) • รองผู้ว่าการ (วิชาการ) • รองผู้ว่าการ (บริหาร) • ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

<u>ส่วนที่ ๕</u> ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน

๑. การทบทวนประสิทธิผลและความเหมาะสมของปัจจัยความยั่งยืนตามบริบทของ กปภ. อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อนำเสนอเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนปฏิบัติการประจำปี

๒. การสำรวจความคิดเห็น ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้ง ๗ กลุ่ม ได้แก่ (๑) รัฐบาล ผู้ถือหุ้นภาครัฐ และผู้กำหนดนโยบาย (๒) ลูกค้า (๓) คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และเจ้าหนี้ (๔) คู่ความร่วมมือ (๕) คู่แข่ง (๖) พนักงาน และ (๗) ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์

๓. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานรับทราบและตระหนักถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน” ตามบทบาทของตนเอง โดยมีส่วนร่วมในการพัฒนา กปภ. สู่ความยั่งยืน

<u>ส่วนที่ ๖</u> ระบบติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน

๑. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส และมีการมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒. คณะกรรมการกำหนดให้มีการรายงานโดยมีรายละเอียดครบถ้วน มีคุณภาพ และระบุสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงหรือแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขหรือปรับปรุงผลการดำเนินงาน

<u>ส่วนที่ ๗</u> การทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติ

๑. ในกรณีที่ฝ่ายบริหารพบว่านโยบาย/แนวปฏิบัติยังขาดความเหมาะสม ไม่สอดคล้องกับบริบทองค์กร หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อพิจารณาปรับปรุงนโยบายและนำเสนอคณะกรรมการเพื่อทราบ

๒. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. พิจารณาทบทวนนโยบาย/แนวปฏิบัติ และนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความสอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธนาคม จงจิระ)
ประธานกรรมการการประปาส่วนภูมิภาค