

ร่าง
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ประจำปี 2567 การประปานครหลวง

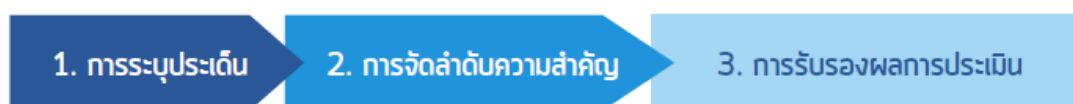
การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนและประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน.

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567 การประปานครหลวง ฉบับนี้ เปิดเผยข้อมูล การดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 - วันที่ 30 กันยายน 2567 ซึ่งแนวทางในการรายงานสอดคล้อง กับข้อกำหนดและหลักการสำหรับการรายงานตามมาตรฐาน GRI Standards แบบ In accordance with ตามประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topics) รวมถึงผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร

ในปีงบประมาณ 2567 กปน. ได้ทำการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น อย่างเป็นพลวัต ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงผลผลิตและบริการหลักขององค์กร อีกทั้ง ยังส่งผลต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ด้วย

กระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน.

ขั้นตอนในการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน.



ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นสาระสำคัญ

กปน. พิจารณาประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของกิจการผ่านแผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2566-2570) ควบคู่ไปกับการรอบการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ Standards ประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) รวมถึงจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ได้แก่ 1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) 2) พนักงาน กปน. และ 3) ผู้บริหารระดับสูง (Executive) เพื่อรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการทบทวนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ กปน. เพิ่มเติมจากปีก่อนหน้า

ขั้นที่ 2 การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ

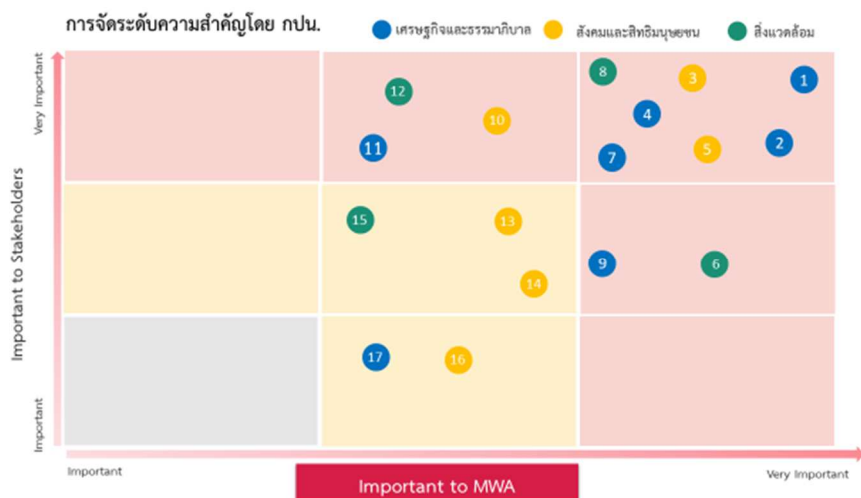
กปน. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ด้วยการทบทวนผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญของปีก่อนหน้า และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่อาจเข้ามากระทบธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาใน 2 มิติ คือ

1. ระดับความสำคัญของการดำเนินงานของ กปน.
2. ระดับความสำคัญของการประเมินต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นที่ 3 การรับรองผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญ

คณะจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปน. ทวนสอบถึงความครบถ้วนของการระบุและการจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ และนำประเด็นสาระสำคัญที่ผ่านการทวนสอบแล้วนำเสนอต่อ คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อพิจารณาและนำผลพิจารณารายงานต่อคณะกรรมการ กปน. เพื่อรับทราบ

แผนที่ลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. ปี 2567



ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. ปี 2567

เศรษฐกิจและธรรมาภิบาล	สังคมและสิทธิมนุษยชน	สิ่งแวดล้อม
1. ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร	6. ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	5. คุณภาพน้ำประปา	8. การจัดการพลังงาน
4. ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการให้บริการ	10. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	12. น้ำทิ้งและของเสีย
7. นวัตกรรมและดิจิทัล	13. การไม่เลือกปฏิบัติ และโอกาสที่เท่าเทียม	15. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
9. ความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น	14. สวัสดิการและความมั่นคง	
11. ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการภายใน	16. ชุมชนท้องถิ่น	
17. การเข้าถึงบริการ และราคาที่ย่อมเยา		

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ กปน.

ในวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2457 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดกิจการโดยมีชื่อเรียกครั้งนั้นว่า “การประปา” และต่อมาในปี พ.ศ. 2510 เมื่อการขยายตัวของเขตเมืองหลวงเพิ่มมากขึ้น รัฐบาลจึงได้ควรวบรวมกิจการประปา กรมโยธาเทศบาล การประปานครบุรี การประปาเทศบาลนครธนบุรี และการประปาเทศบาลสมุทรปราการ เป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า “การประปานครหลวง” (กปน.) เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2510 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสาขา สาธารณูปการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติ กปน. คือ

- สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการประปา
- ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ
- ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา

กปน. มีการบริหารจัดการน้ำประปาในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยใส่ใจดูแลคุณภาพน้ำตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัยอย่างทั่วถึงและเพียงพอ และยังมีมุ่งมั่นที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนางานประปาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดทำแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan: WSP) เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาปลอดภัย และโครงการปรับเปลี่ยนท่อประปาใหม่ในพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนทั้งลุ่มน้ำฝั่งตะวันตกและฝั่งตะวันออก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานระบบประปาให้เกิดความยั่งยืน

สถานที่ปฏิบัติงานของ กปน.

1. อาคารสำนักงานใหญ่
2. อาคารควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ
3. สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง
4. ศูนย์ฝึกอบรม
5. สถานีสูบน้ำ 4 แห่ง
6. สถานีสูบน้ำ 12 แห่ง
7. โรงงานผลิตน้ำ 4 แห่ง
8. ห้องปฏิบัติการฝ่ายคุณภาพน้ำ (Lab)
9. ห้องควบคุมประจำโรงงานผลิตน้ำประปา (Control Room)
10. คลองประปาฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก

พื้นที่ให้บริการของ กปน.

พื้นที่ในการจำหน่ายน้ำประปาของ กปน. ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมทั้งหมด 3,195 ตารางกิโลเมตร โดยใช้ น้ำดิบจาก 2 แหล่ง ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา และแม่น้ำแม่กลอง ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา

โดยในปัจจุบัน กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาทั่วทุกพื้นที่ชุมชนเมือง ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ด้านที่ 6 ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) และนโยบาย “บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน” ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแล กปน.

18 สาขา 4 โรงงานผลิตน้ำ ใน 3 จังหวัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ

ในส่วนของการให้บริการ กปน. มีสำนักงานประปาสาขาตั้งอยู่ในพื้นที่บริการทั้ง 3 จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 18 สาขา และมีโรงงานผลิตน้ำทั้งสิ้น 4 แห่ง

สำนักงานประปาสาขา

1. สำนักงานประปาสาขาสุโขมวิท
2. สำนักงานประปาสาขาพระโขนง
3. สำนักงานประปาสาขาสมุทรปราการ
4. สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี
5. สำนักงานประปาสาขาพญาไท
6. สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ
7. สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว
8. สำนักงานประปาสาขาประชาชื่น
9. สำนักงานประปาสาขาบางเขน
10. สำนักงานประปาสาขามินบุรี
11. สำนักงานประปาสาขาสุวรรณภูมิ
12. สำนักงานประปาสาขาทากสิน
13. สำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์
14. สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย
15. สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ
16. สำนักงานประปาสาขานนทบุรี
17. สำนักงานประปาสาขาบางบัวทอง
18. สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์



โรงงานผลิตน้ำ

1. โรงงานผลิตน้ำบางเขน
2. โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
3. โรงงานผลิตน้ำสามเสน
4. โรงงานผลิตน้ำธนบุรี

กลุ่มลูกค้า

ในปีงบประมาณ 2567 กปน. ได้ทบทวนกลุ่มลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์หลัก (Core Business) คือ การให้บริการน้ำประปาที่ครอบคลุมวงจรชีวิตการใช้น้ำ (Customer Life Cycle) ของทั้งลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมาย และทิศทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญและแตกต่างกันของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตลอดช่วงชีวิตการใช้น้ำที่ยาวนาน (Customer Life Cycle) ทั้งด้านการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน (Current Customer)

สำหรับลูกค้าในปัจจุบันของการประปา นครหลวง คือ ลูกค้าที่ใช้น้ำในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) โดยแบ่งตามพฤติกรรมการใช้น้ำประปา (Behavior) ประเภท หรือขนาดของธุรกิจ (Firmographics) และความต้องการความคาดหวัง (Needs) รายละเอียดของกลุ่มลูกค้าพร้อมคำนิยาม สรุปได้ดังนี้



กลุ่มลูกค้าในอนาคต (Potential Customer)

จากการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity) จึงได้กลุ่มลูกค้าในอนาคต (Potential Customer) คือ ลูกค้าที่มาจาก การวางท่อเพื่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ และการขายน้ำขายขบให้แก่ประชาชน โดยสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงน้ำที่ใส สะอาดได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป้าหมายในการขยายตลาดในอนาคตสามารถกำหนดได้ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้



Potential Customer

ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งผู้ใช้น้ำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ



Potential Area

ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปาดมนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มแนวรอยต่อของพื้นที่

นอกจากนี้ กปน. ยังมีการกำหนดกลุ่มลูกค้า Key Account ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีปริมาณการใช้น้ำสูงเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 ลบ.ม. ขึ้นไป เพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) อีกด้วย



Key Account

ลูกค้าเป้าหมาย

คำนิยาม

กลุ่มลูกค้า RCI ที่มีปริมาณน้ำใช้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 ลบ.ม.

ห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.

ภารกิจหลักของ กปน. คือ การส่งมอบน้ำประปา และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งแบ่งกระบวนการทำงานออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

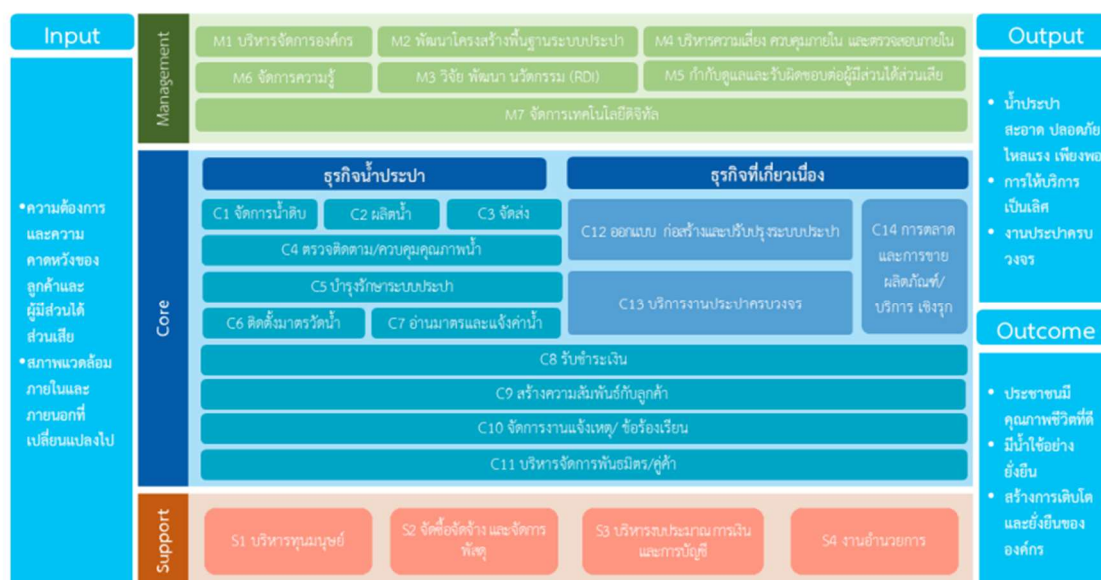
กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) เป็นกระบวนการที่ต้องการการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ ร่วมผลักดันกระบวนการให้บรรลุตามข้อกำหนดและค่าเป้าหมาย รวมถึงการกำหนดทิศทางในอนาคต มุ่งเน้นการสร้างเติบโตและยั่งยืนขององค์กร (Growth)

กระบวนการหลัก (Core Process) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการบรรลุผลสำเร็จตามภาระหน้าที่ขององค์กร และเป็นกระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งเป็น

- งานด้าน Operation ประกอบด้วย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการส่งมอบน้ำประปา โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพและประสิทธิภาพ (Quality & Efficiency)
- งานด้าน Customer ประกอบด้วย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า โดยมุ่งเน้นการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญา (Commitment)

กระบวนการสนับสนุน (Support Process) เป็นกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมให้กระบวนการหลักบรรลุผลสำเร็จและช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Efficiency & Effectiveness)

ทุกกระบวนการล้วนมีเป้าหมายในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเพียงพอและทั่วถึงทุกพื้นที่บริการ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติอย่างยั่งยืน



การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง

กระบวนการบริหารกิจกรรมทางธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การนำเข้าของวัตถุดิบและทรัพยากร โครงสร้างการทำงาน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามคุณภาพและตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด รวมถึงแนวทางในการจัดหา จัดซื้อวัตถุดิบและบริการ เพื่อตอบสนองกิจกรรมทางธุรกิจอย่างเหมาะสม

จรรยาบรรณการดำเนินงานของ กปน. หมายถึง แนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานตามภารกิจหลัก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรมที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและรักษาผลประโยชน์ของ กปน.

ทั้งนี้ ได้กำหนดจรรยาบรรณการดำเนินงานของ กปน. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

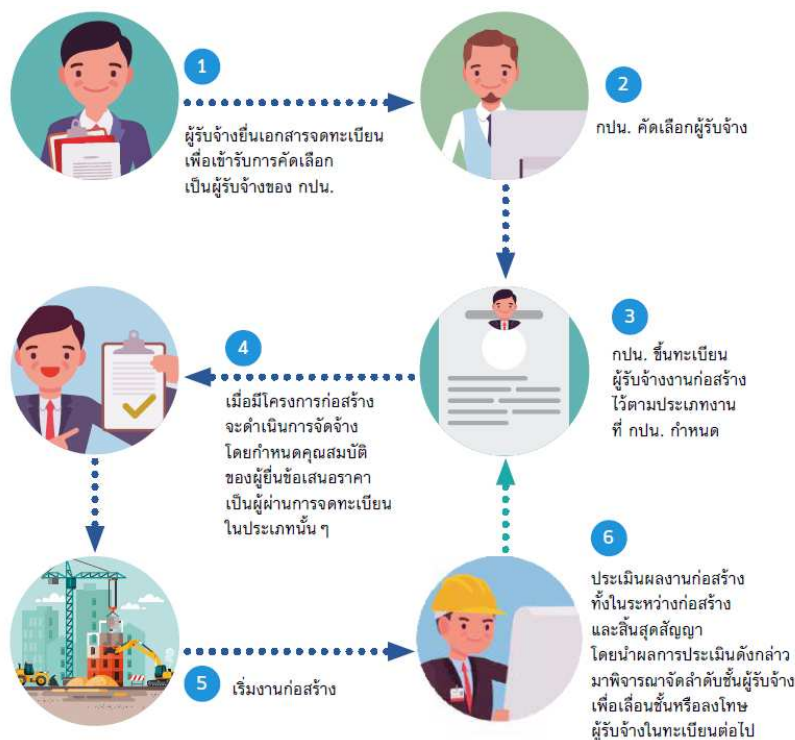
1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดตามที่ได้ให้ข้อตกลงไว้ และไม่ละเมิดสิทธิของลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่
2. ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยทันที
3. ส่งเสริมความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันกับลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่ทุกราย ด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
4. ปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของ กปน. โดย “ไม่ให้ ไม่รับ ไม่จ่าย ผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่”

กระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน.

เพื่อให้การดำเนินงานในทุกส่วนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย กปน. ได้จัดทำมาตรฐานการว่าจ้างขึ้น โดยมีกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างอย่างเป็นระบบ มีการนำหลักเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ มาปฏิบัติเพื่อพัฒนาองค์กรในทุกด้าน รวมถึงการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เนื่องจากกระบวนการผลิตและสุบจ่ายน้ำประปาจะต้องมีการจัดจ้างผู้รับจ้างมาดำเนินงานก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จ ทำให้ในปัจจุบันกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างถือเป็นหนึ่งในการกิจหลักภายใต้ระเบียบ ว่าด้วยการจดทะเบียนและประเมินผลผู้รับจ้างงานก่อสร้างของ กปน. เพื่อให้ได้ผู้รับจ้างที่มีคุณภาพและมีศักยภาพในการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

อีกทั้ง ยังเป็นการควบคุมคุณภาพงานในโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้น้ำ เพื่อให้มีน้ำประปาที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค ไม่สร้างผลกระทบเชิงลบให้แก่สังคมและชุมชน โดยกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน. มีขั้นตอนดังนี้



นโยบายในการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืนของ กปน.

นอกจากพันธกิจหลักในการผลิต จัดส่ง และให้บริการน้ำประปาแก่ผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการอย่างทั่วถึงแล้ว กปน. ยังมุ่งมั่นดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ซึ่งเป็นกรอบทิศทางพัฒนาของโลกที่องค์การสหประชาชาติกำหนด รวมทั้งแผนปฏิบัติการด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG (พ.ศ. 2564-2570) และแผนวิสาหกิจ กปน. ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำที่สร้างมูลค่า ตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นผ่านการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบและมีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 คณะกรรมการ กปน. ได้ประกาศนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน กปน. (MWA Sustainable Development Policy) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

ข้อ 1 ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และเคารพแนวปฏิบัติในระดับสากล

ข้อ 2 คำนึงถึงการรักษาความสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ - เศรษฐกิจหมุนเวียน - เศรษฐกิจสีเขียว (Bio - Circular - Green Economy: BCG Model) แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ในการดำเนินงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

ข้อ 3 สร้างความตระหนักรู้คุณค่าของทรัพยากรน้ำ ลดการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ให้แก่บุคลากรของ กปน. พร้อมทั้งสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดแก่บุคคลภายนอกได้

ข้อ 4 สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน กปน. ให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนส่งเสริมการนำแนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนไปประยุกต์ใช้เพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า

ข้อ 5 ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีทักษะที่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ข้อ 6 ยึดหลักการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และใช้ความเชี่ยวชาญของกปน.ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนที่สำคัญ อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนรวม

ข้อ 7 เปิดเผยนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ ผลการดำเนินงาน และผลกระทบจากการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สะท้อนทั้งในทางบวกและทางลบขององค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างโปร่งใส เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจต่อทิศทางการกระบวนกรดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยมุ่งหมายสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานของ กปน. มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดันและปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน กปน.

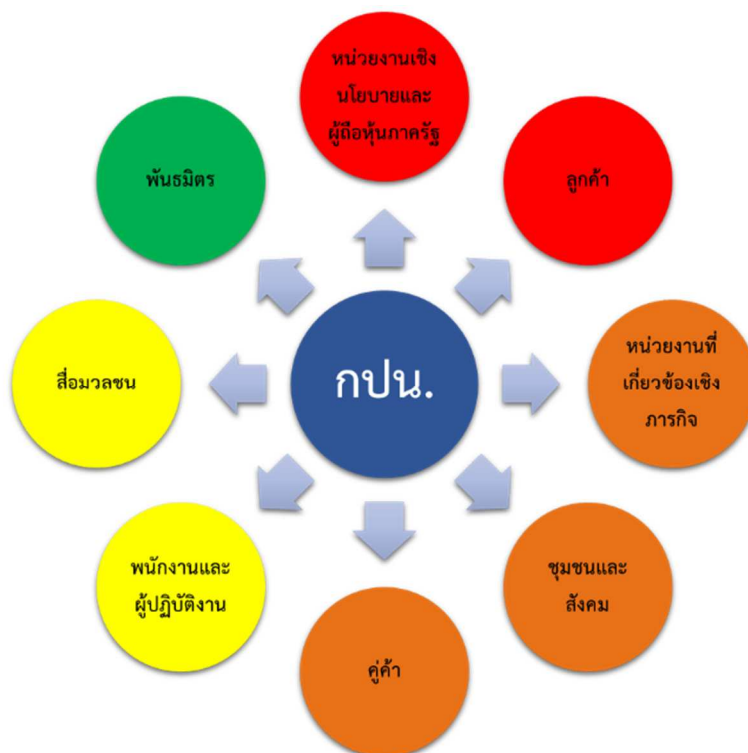
และเพื่อวางรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน กปน. ยังกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน. (MWA Good Governance Policy) และ นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปน. (MWA CSR Policy) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานให้บุคลากรนำมาปฏิบัติงานที่

คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส อีกทั้งยังประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management Policy) เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียม

การชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการดำเนินงาน ที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ปีงบประมาณ 2567 จากผลการทบทวนและชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางสากล AA1000:2015 โดยพิจารณาอย่างครอบคลุมตามกระบวนการทำงาน (work process) ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (value chain) กปน. ได้มีการปรับลดกลุ่มนักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวของแต่ละฝ่ายในฐานข้อมูลระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (Stakeholder Profile) มีจำนวนน้อยมาก โดยได้นำไปรวมไว้กับกลุ่มชุมชนและสังคม และเพิ่มนิยามให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. ลดลงจาก 9 กลุ่ม เหลือเพียง 8 กลุ่ม ดังนี้



1. **หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจครอบคลุมคณะกรรมการการประปานครหลวงและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการการประปานครหลวง
2. **หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน
3. **คู่ค้า** หมายถึง หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคลที่ได้รับค่าตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากรจาก กปน.

4. **พันธมิตร** หมายถึง หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ กปน. เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ
 - พันมิตรด้านธุรกิจ เช่น สัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน
 - พันมิตรด้านวิชาการ เช่น หน่วยงาน/บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนวิทยจาก กปน.
5. **ลูกค้า** กปน. จัดกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุม Customer Life Cycle ทั้งลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต ดังนี้
 - **ลูกค้าในปัจจุบัน** คือ ลูกค้าที่ใช้น้ำประปาในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) แบ่งตาม Behavior, Firmographics และ Needs ออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่
 - Residential (R) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคโดยตรง ในที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ใช้มากในช่วงเช้า และช่วงเย็นถึงค่ำ
 - Commercial (C) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงการค้าหรือในองค์กรมีรูปแบบการใช้น้ำตามเวลาทำการของแต่ละประเภทธุรกิจหรือองค์กร
 - Industrial (I) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรม เช่น การผลิตมีรูปแบบการใช้ที่ต่อเนื่อง และบางอุตสาหกรรมมีการใช้น้ำตลอด 24 ชั่วโมง
 - **ลูกค้าในอนาคต** กำหนดตามนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนเข้าถึงน้ำสะอาดอย่างเท่าเทียมและกำหนดตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการขายน้ำขายขอบ จึงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
 - Potential Customer หมายถึง ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งผู้ใช้น้ำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่น
 - Potential Area หมายถึง ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปา ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบพื้นที่ให้บริการ
6. **พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน**
 - พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
 - ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน
 - ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มธุรการ
 - กลุ่มช่าง
 - กลุ่มยานยนต์ และ
 - กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ คนงาน และช่างเชื่อม

- ตัวแทน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการ
ผู้ใช้น้ำตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้
มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน
 - กลุ่มผูกมัด และ
 - กลุ่มอ่านมาตร

7. ชุมชนและสังคม

- ชุมชน หมายถึง
 - 1) ชุมชนตลอด แนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
จังหวัดนครปฐมและจังหวัดนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอด
แนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร
 - 2) ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ
 - 3) ชุมชนลุ่มน้ำแม่กลอง และลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง
 - สังคม หมายถึง บุคคล/กลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นต่อ กปน. หรือมีโอกาสได้รับการ
ยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการดำเนินงานของ กปน.
8. **สื่อมวลชน** หมายถึง บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็น
นิติบุคคล หรือไม่ก็ตาม ที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร
สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชน เพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์
วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัลหรือในรูปอื่นใด ที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชน
ทราบได้เป็นการทั่วไป

แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567

กปน. ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ศ. 2566-2570) ฉบับทบทวน พ.ศ.2566 โดยดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ ภายใต้ 5 Themes คือ

Theme 1: การสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน

Theme 2: การยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Theme 3: การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

Theme 4: การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจัดการ นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล

Theme 5: การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อส่งเสริมการบริการ

ซึ่งการดำเนินการตามแผนดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดกิจกรรมภายใต้แผนดังกล่าวในปีงบประมาณ 2567 มีคะแนนเท่ากับ 4.43 (คะแนนเต็ม 5)



ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
ประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ 2567