ร่าง
รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ประจำปี 2568 การประปานครหลวง

สารบัญ

หัวข้อ

- **การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนและประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน.**
- **ข้อมูลพื้นฐานองค์กร**
- **ห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.**
- **นโยบายในการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืนของ กปน.**
- **การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.**
- **การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและด้านเศรษฐกิจ**
    - ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์
    - การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
    - ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการให้บริการ
    - นวัตกรรมและดิจิทัล
    - ความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น
    - ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการภายใน
    - การเข้าถึงบริการ และราคาที่ย่อมเยา
- **การดำเนินงานด้านสังคม**
    - การพัฒนาความสามารถของบุคลากร
    - คุณภาพน้ำประปา
    - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
    - การไม่เลือกปฏิบัติ และโอกาสที่เท่าเทียม
    - สวัสดิการและความมั่นคง
    - ชุมชนท้องถิ่น
- **การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม**
    - ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย
    - การจัดการพลังงาน
    - น้ำทิ้งและของเสีย
    - การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนและประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน.

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2568 การประปานครหลวง ฉบับนี้ เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 - วันที่ 30 กันยายน 2568 ซึ่งแนวทางในการรายงานสอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักการสำหรับการรายงานตามมาตรฐาน GRI Standards แบบ In accordance with ตามประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topics) รวมถึงผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร

ในปีงบประมาณ 2568 กปน. ได้ทำการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัต ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงผลผลิตและบริการหลักขององค์กร อีกทั้งยังส่งผลต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ด้วย

กระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน.

ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นสาระสำคัญ

กปน. พิจารณาประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของกิจการผ่านแผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2566-2570) ควบคู่ไปกับกรอบการรายงาน 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

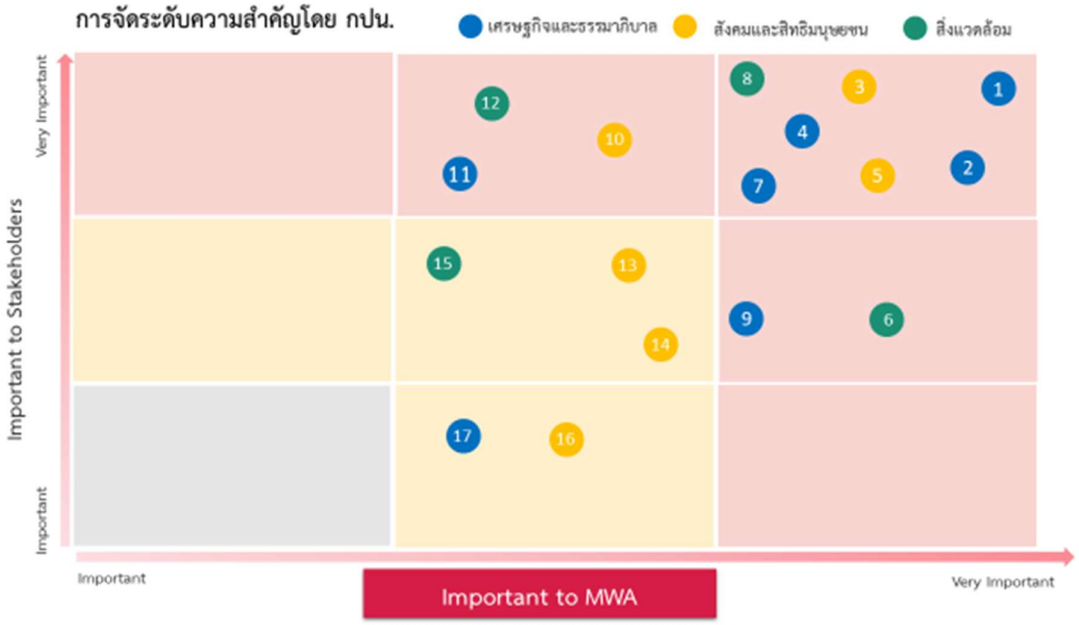
กปน. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ด้วยการทบทวนผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญของปีก่อนหน้า และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่อาจเข้ามากระทบธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาใน 2 มิติ คือ

1. ระดับความสำคัญของประเด็นต่อการดำเนินงานของ กปน.
2. ระดับความสำคัญของประเด็นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นที่ 3 การรับรองผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญ

คณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee) ทวนสอบถึงความครบถ้วนของการระบุและการจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ และนำประเด็นสาระสำคัญที่ผ่านการทวนสอบแล้วนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อพิจารณาและนำผลพิจารณารายงานต่อคณะกรรมการ กปน. เพื่อรับทราบ

แผนที่ลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. ปี 2568



ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. ปี 2568

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 “การประปาฯ” และต่อมาในปี พ.ศ. 2510 เมื่อการขยายตัวของเขตเมืองหลวงเพิ่มมากขึ้น รัฐบาลจึงได้ควบรวมกิจการประปา กรมโยธาเทศบาล การประปานนทบุรี การประปาเทศบาลนครธนบุรี และการประปาเทศบาลสมุทรปราการ เป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า “การประปานครหลวง” (กปน.) เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2510 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติ กปน. คือ

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

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

สถานที่ปฏิบัติงานของ กปน.

1. อาคารสำนักงานใหญ่
2. อาคารควบคุมระบบส่งและสูบจ่ายน้ำ
3. สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง
4. ศูนย์ฝึกอบรม
5. สถานีสูบส่งน้ำ 4 แห่ง
6. สถานีสูบจ่ายน้ำ 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 โดยใช้น้ำดิบจาก 2 แหล่ง ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา และแม่น้ำแม่กลอง ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา

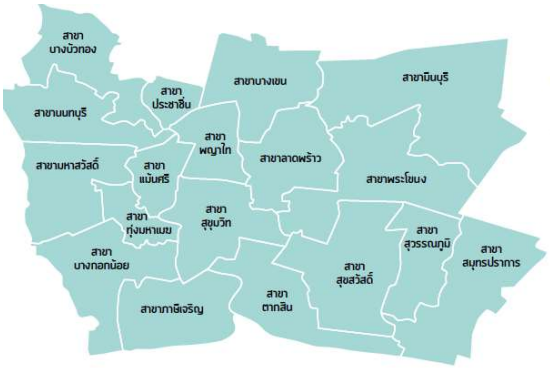
โดยในปัจจุบัน กปน. สามารถให้บริการน้ำประปาทั่วทุกพื้นที่ชุมชนเมือง ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ด้านที่ 6 ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) และนโยบาย “บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน”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

18 สาขา 4 โรงงานผลิตน้ำ ใน 3 จังหวัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ

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

สำนักงานประปาสาขา

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



โรงงานผลิตน้ำ

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

โรงงานผลิตน้ำและกำลังผลิตน้ำต่อปี

โรงงานผลิตน้ำ	กำลังการผลิตน้ำ	
	ล้าน ลบ.ม.	%
กำลังการผลิตน้ำของโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่งต่อปี	2,452.9	100.00
โรงงานผลิตน้ำบางเขน	1,606.0	65.47
โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์	584.0	23.81
โรงงานผลิตน้ำสามเสน	200.8	8.19
โรงงานผลิตน้ำธนบุรี	62.1	2.53

กลุ่มลูกค้า

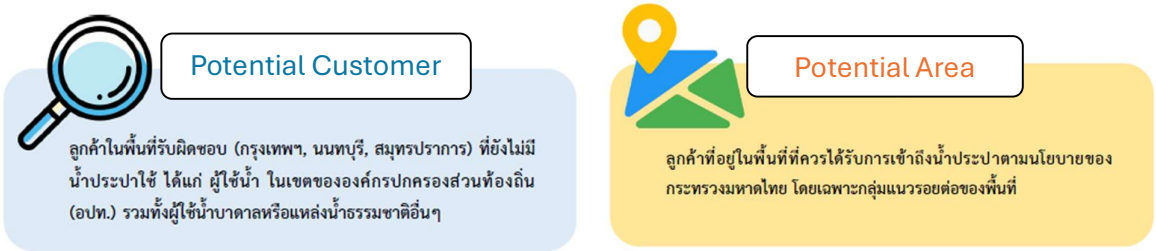
ในปีงบประมาณ 2567 กปน. ได้ทบทวนกลุ่มลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์หลัก (Core Business) คือ การให้บริการน้ำประปาที่ครอบคลุมวงจรชีวิตการใช้น้ำ (Customer Life Cycle) ของทั้งลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมาย และทิศทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญและแตกต่างกันของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ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

กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน (Current Customer)

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

กลุ่มลูกค้าในอนาคต (Potential Customer)

จากการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity) จึงได้กลุ่มลูกค้าในอนาคต (Potential Customer) คือ ลูกค้าที่มาจากการวางท่อเพื่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ และการขายน้ำชายขอบให้แก่ประชาชน โดยสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงน้ำที่ใส สะอาดได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป้าหมายในการขยายตลาดในอนาคตสามารถกำหนดได้ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้



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

ห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.

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

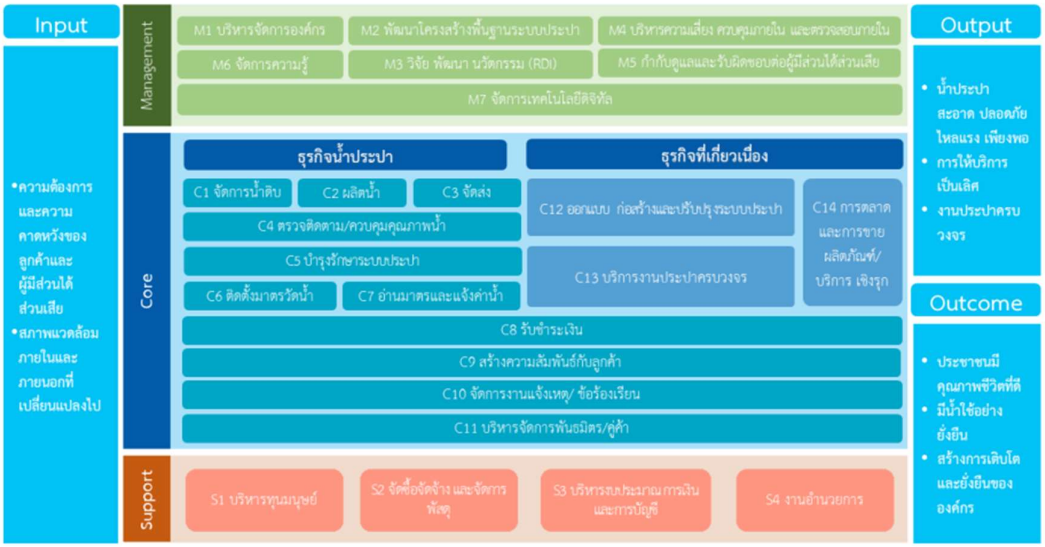
กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) เป็นกระบวนการที่ต้องการการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ ร่วมผลักดันกระบวนการให้บรรลุตามข้อกำหนดและค่าเป้าหมาย รวมถึงการกำหนดทิศทางในอนาคต มุ่งเน้นการสร้างความเติบโตและยั่งยืนขององค์กร (Growth)

กระบวนการหลัก (Core Process) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบรรลุผลสำเร็จตามภาระหน้าที่ขององค์กร 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 เพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามคุณภาพและตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด รวมถึงแนวทางในการจัดหา จัดซื้อวัตถุดิบและบริการเพื่อตอบสนองกิจกรรมทางธุรกิจอย่างเหมาะสม

จรรยาบรรณการดำเนินงานของ กปน. หมายถึง แนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานตามภารกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการ ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรมที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและรักษาผลประโยชน์ของ กปน.

ทั้งนี้ ได้กำหนดจรรยาบรรณการดำเนินงานของ กปน. ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดตามที่ได้ให้ข้อตกลงไว้ และไม่ละเมิดสิทธิของคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้

2. ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยทันที

3. ส่งเสริมความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันกับคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้ทุกราย ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

4. ปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของ กปน. โดย “ไม่ให้ ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้”

กระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน.

เพื่อให้การดำเนินงานในทุกส่วนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย กปน. ได้จัดทำมาตรฐานการว่าจ้างขึ้น โดยมีกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างอย่างเป็นระบบ มีการนำหลักเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ มาปฏิบัติเพื่อพัฒนาองค์กรในทุกด้าน รวมถึงการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เนื่องจากกระบวนการผลิตและสูบจ่ายน้ำประปาจะต้องมีการจัดจ้างผู้รับจ้างมาดำเนินงานก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จ ทำให้ในปัจจุบันกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างถือเป็นหนึ่งในภารกิจหลักภายใต้ระเบียบ ว่าด้วยการจดทะเบียนและประเมินผลผู้รับจ้างงานก่อสร้างของ กปน. เพื่อให้ได้ผู้รับจ้างที่มีคุณภาพและมีศักยภาพในการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

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

1. ผู้รับจ้างยื่นเอกสารจดทะเบียนเพื่อเข้ารับการคัดเลือกเป็นผู้รับจ้าง กปน.

2. กปน. คัดเลือกผู้รับจ้าง

3. กปน. ขึ้นทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างไว้ตามประเภทงานที่ กปน. กำหนด

4. เมื่อมีโครงการก่อสร้างจะดำเนินการจัดจ้างโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อสเนอราคาเป็นผู้ผ่านการจดทะเบียนในประเภทนั้น ๆ

5. เริ่มการก่อสร้าง

6. ประเมินผลการก่อสร้างและสิ้นสุดสัญญา โดยนำผลการประเมินดังกล่าวมาพิจารณาจัดลำดับชั้นผู้รับจ้างเพื่อเลื่อนขั้นหรือลงโทษผู้รับจ้างในทะเบียนต่อไป

นโยบายในการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืนของ กปน.

นอกจากพันธกิจหลักในการผลิต จัดส่ง และให้บริการน้ำประปาแก่ผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการอย่างทั่วถึงแล้ว กปน. ยังมุ่งมั่นดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ซึ่งเป็นกรอบทิศทางการพัฒนาของโลกที่องค์การสหประชาชาติกำหนด รวมทั้งแผนปฏิบัติการด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG (พ.ศ. 2564-2570) และแผนวิสาหกิจ กปน. ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำที่สร้างมูลค่า ตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นผ่านการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบและมีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการ กปน. ได้ประกาศ**นโยบายการพัฒนาความยั่งยืน 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 มุ่งเน้นให้ ผู้บริหาร พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ข้อ 8 เปิดเผยนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ ผลการดำเนินงาน และผลกระทบจากการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สะท้อนทั้งในทางบวกและทางลบขององค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างโปร่งใส เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจต่อทิศทางและกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยมุ่งหมายสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

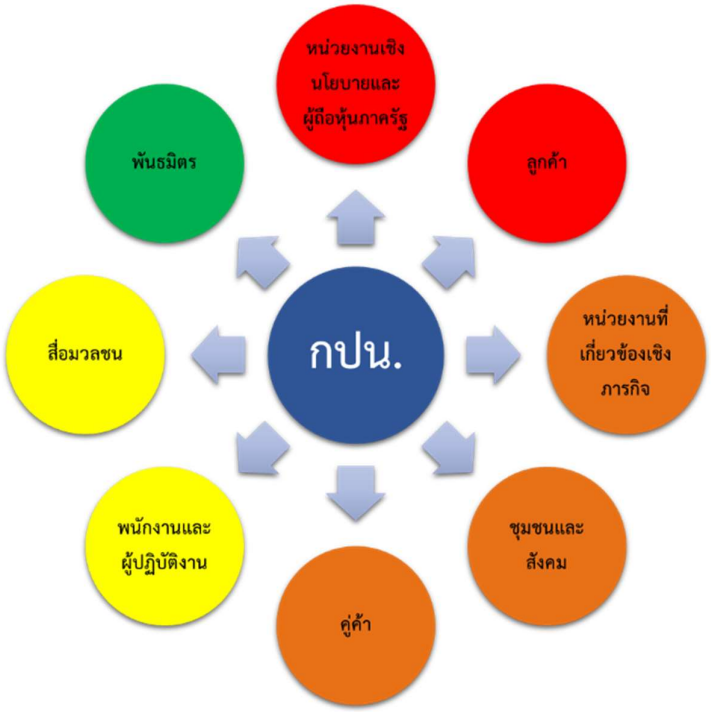
ทั้งนี้ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานของ กปน. มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดันและปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน กปน.

และเพื่อวางรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน กปน. ยังกำหนด**นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน. (MWA Good Governance Policy)** และ **นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปน. (MWA CSR Policy)** เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานให้บุคลากรนำมาปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส อีกทั้งยังประกาศ**นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management Policy)** เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียม

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ปีงบประมาณ 2568 จากผลการทบทวนและชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางสากล AA1000:2015 โดยพิจารณาอย่างครอบคลุมตามกระบวนการทำงาน (work process) ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (value chain) กปน. ยังคงมีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสิ้น 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 3 กลุ่มย่อย คือ
   - **พันธมิตรด้านธุรกิจ** เช่น สัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน และการฝากเงินกับสถาบันการเงิน
   - **พันธมิตรด้านวิชาการ** เช่น หน่วยงาน/บุคคล ที่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจาก กปน. (ทั้งเงินและพื้นที่)
   - **พันธมิตรด้านอื่น ๆ** เช่น การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

<u>หมายเหตุ</u>: *ผลจากการทบทวนด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. ได้มีการแบ่งกลุ่มพันธมิตรออกเป็น 3 กลุ่ม จากเดิม 2 กลุ่ม และมีการปรับคำนิยามให้มีสอดคล้องขอบเขตกระบวนการทำงานขององค์กร*

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* กำหนดตามนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนเข้าถึงน้ำสะอาดอย่างเท่าเทียมและกำหนดตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการขายน้ำชายขอบ จึงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
        - Potential Customer หมายถึง ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งผู้ใช้น้ำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่น
        - Potential Area หมายถึง ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปา ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบพื้นที่ให้บริการ
    - *ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง* เช่น ธุรกิจดูแลระบบประปา ล้างถังพักน้ำ ธุรกิจอบรมวิชาชีพช่างประปา ธุรกิจเกี่ยวกับการทดสอบ

6. **พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน**
    - พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
    - ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน
        - ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้างซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่
            - กลุ่มธุรการ
            - กลุ่มช่าง

- กลุ่มยานยนต์ และ
- กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ คนงาน และช่างเชื่อม

- ตัวแทน หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการผู้ใช้น้ำตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
  - กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน
  - กลุ่มผูกลวด และ
  - กลุ่มอ่านมาตร

7. ชุมชนและสังคม

- ชุมชน หมายถึง
  1) ชุมชนตลอด แนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครปฐมและจังหวัดนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร
  2) ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ
  3) ชุมชนลุ่มน้ำแม่กลอง และลุ่มน้ำเจ้าพระยาตอนล่าง
- สังคม หมายถึง บุคคล/กลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นต่อ กปน. หรือมีโอกาสได้รับการยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการดำเนินงานของ กปน.

8. **สื่อมวลชน** หมายถึง บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคล หรือไม่ก็ตาม ที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชน เพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัลหรือในรูปอื่นใด ที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568

กปน. ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ศ. 2566-2570) ฉบับทบทวน พ.ศ.2567 โดยดำเนินตามแผนปฏิบัติการฯ ภายใต้ 5 Themes คือ

Theme 1: การสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน
Theme 2: การยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Theme 3: การถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
Theme 4: การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจัดการ นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล
Theme 5: การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อส่งเสริมการบริการ

ซึ่งการดำเนินการตามแผนดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยกระดับความพึงพอใจของผู้ส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดกิจกรรมภายใต้แผนดังกล่าวในปีงบประมาณ 2568 มีคะแนนเท่ากับ 4.61 (คะแนนเต็ม 5)

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
ประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ 2568

ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

แผนงานเพื่อตอบสนองประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. ปี 2568

ลำดับ	ปัจจัย	แผนปฏิบัติการภายใต้ แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 / แผนระดับที่ 3
1	**ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการต่อต้านทุจริตขององค์กร เช่น มีนโยบายแสดงความมุ่งมั่น กำหนดเป้าหมาย การสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ กลไกรับข้อร้องทุกข์ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์การประเมินองค์กร)	1. โครงการส่งเสริมศักยภาพการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากร กปน.และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **(ฝธภ.)**
		2. โครงการป้องกันและปราบปรามการทุจริต **(ฝธภ.)**
2	**การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ** (แสดงแนวทางการดำเนินงานในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่ แผนประชาสัมพันธ์ กิจกรรมที่ได้ดำเนินการตามแผนสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร รวมถึงการติดตามประเมินผลการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และ Feedback)	3. แผนประชาสัมพันธ์ของ กปน. กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **(ฝสอ.)**
3	**การพัฒนาความสามารถของบุคลากร** (แสดงแนวทางการบริหารจัดการในด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น แผนพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาบุคลากร การพัฒนา Talent/Successor การกำหนดเป้าหมายจำนวนชั่วโมง/หลักสูตรการอบรม รวมถึงการรายงานจำนวนผู้ผ่านการอบรมแบ่งตามระดับ หลักสูตรอบรมที่จัดให้สำหรับบุคลากร ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงที่อบรม)	4. โครงการยกระดับการวางแผน แผนกำลังคน และโครงสร้างองค์กรเพื่อผลผลิตประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น **(ฝบบ.)**
		5. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินศักยภาพของพนักงาน (MWA Career Assessment) **(ฝพบ. และ ฝพบ.)**
		6. โครงการยกระดับขีดความสามารถบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการปฏิบัติงาน **(ฝพบ.)**
		7. โครงการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่งงานสำคัญเชิงยุทธศาสตร์และการบริหารผู้มีศักยภาพสูง (Successor & Talent Management) **(ฝพบ.)**
4	**ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการให้บริการ** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านปรับปรุงประสิทธิภาพของความต่อเนื่องในการให้ บริการน้ำประปา ความรวดเร็วในการซ่อม บำรุง กรณีท่อแตกรั่ว เช่น โครงการขยายแนวท่อประปา/กิจกรรมการบำรุงรักษา บริการซ่อมบำรุง รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ผลประเมินความพึงพอใจ)	8. แผนงานบำรุงรักษาท่อประปา **(สำนักงานประปาสาขา)**
		9. โครงการวางแผนงานและการก่อสร้างวางท่อประปาเพื่อขยายการให้บริการน้ำประปา **(สำนักงานประปาสาขา)**
		10. แผนงานบำรุงรักษาประตูน้ำ และ Air Valveอ **(ฝคจ.)**
		11. แผนงานระบายตะกอน (Blow Off) **(ฝคจ.)**
		12. แผนงานบริหารการสูบจ่ายน้ำในท่อประธาน **(ฝคจ.)**
5	**คุณภาพน้ำประปา** (แสดงแนวทางการจัดการและประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตน้ำประปา โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการแสดงผลลัพธ์/ติดตามประเมินผลการตรวจวัดคุณภาพน้ำ)	**แผนน้ำประปาปลอดภัย (WSP)** 13. แผนน้ำประปาปลอดภัยด้านแหล่งน้ำดิบ **(ฝคภ.)**
		14. แผนน้ำประปาปลอดภัยด้านการผลิตน้ำ **(ฝผข./ฝผม./ฝผส.)**
		15. แผนน้ำประปาปลอดภัยด้านการสูบจ่าย **(ฝสน.)**
		16. แผนน้ำประปาปลอดภัยด้านบริการผู้ใช้น้ำ

ลำดับ	ปัจจัย	แผนปฏิบัติการภายใต้ แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 / แผนระดับที่ 3
		(สำนักงานประปาสาขา)
6	**ทรัพยากร และน้ำที่สูญเสีย** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านจัดการทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย เช่น นโยบายแสดงความมุ่งมั่นในการรักษาทรัพยากรน้ำ กำหนดเป้าหมายค่าความสูญเสีย มีโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนและสร้างความตระหนัก รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน)	17. โครงการบริหารจัดการพื้นที่เฝ้าระวัง **(ฝจส.)**
		18. แผนงานทบทวนกระบวนการทำงาน-การลดน้ำสูญเสีย **(ฝจส.)**
		19. โครงการระบบโครงข่ายท่อประธานอัจฉริยะ (Smart water grid) **(ฝคจ.)**
		20. แผนงานสำรวจหาท่อรั่วและซ่อมท่อ **(ฝคจ.)**
7	**นวัตกรรม และดิจิทัล** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านนวัตกรรมและดิจิทัล การให้บริการขององค์กร อาทิ นโยบายสนับสนุนนวัตกรรม และดิจิทัล กำหนดเป้าหมายยกระดับการให้บริการ โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนแม่บทด้านนวัตกรรม รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และการแสดงผลลัพธ์ต่าง ๆ)	21. โครงการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการ **(ฝนอ.)**
		22. โครงการพัฒนาแอปพลิเคชัน MWA on Mobile เวอร์ชันที่ 3 **(ฝพท.)**
		23. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (CIS) **(ฝพท.)**
8	**การจัดการพลังงาน** (แสดงแนวทางการดำเนินงานในด้าน การอนุรักษ์พลังงานขององค์กร อาทิ นโยบายด้านพลังงาน กำหนดเป้าหมายการลดการใช้พลังงาน โครงการอนุรักษ์พลังงาน/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และการแสดงผลลัพธ์ต่าง ๆ)	24. แผนงานเพื่อปรับปรุงค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ด้วยกิจกรรมดังนี้ - ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า - ลดการใช้กระดาษ - ลดการใช้น้ำมัน - ใช้ไฟฟ้าจาก Solar Cell **(1.คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน คำสั่ง กปน. ที่ 498/2566 และ** **2. คณะทำงานอนุรักษ์พลังงานระบบผลิตและสูบน้ำ คำสั่ง กปน. ที่ 1678/2565)**
9	**ความร่วมมือ และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านการประสานงานและการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานร่วมภารกิจ เช่น การแสดงเจตจำนงการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ	25. โครงการฉลากประหยัดน้ำ **(ฝรส.)**
	โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และ Feedback)	26. แผนการดำเนินโครงการติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ประหยัดพลังงานในระบบการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนหรือพลังงานทางเลือก (ระหว่าง กฟน. กับ กปน.) **(ฝวผ.)**
10	**อาชีวอนามัย และความปลอดภัย** (แสดงแนวทางการจัดการในด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร อาทิเช่น การแสดงความมุ่งมั่นผ่านนโยบายอาชีวอนามัย และความปลอดภัย กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย การสนับสนุนทรัพยากร สำหรับการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมด้านความปลอดภัย รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานสถิติอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์)	27. โครงการยกระดับการจัดการมาตรการด้านสวัสดิภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (S-SHE excellence) **(คณะ คปอ./กปช.)**

ลำดับ	ปัจจัย	แผนปฏิบัติการภายใต้ แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 / แผนระดับที่ 3
11	**ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการภายใน** (แสดงแนวทางการจัดการในด้าน การบริหารจัดการขององค์กร เช่น มีนโยบายคุณภาพ กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดประสิทธิภาพระบบงาน การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ผลการประเมินความพึงพอใจ)	28. โครงการพัฒนานวัตกรรมลูกค้า (VOC to Innovation) **(ฝนอ.)**
		29. โครงการยกระดับการพัฒนาสถาปัตยกรรมองค์กร **(ฝยท./ฝนย.)**
12	**น้ำทิ้งและของเสีย** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านน้ำทิ้งและของเสียขององค์กร เช่น การแสดงความมุ่งมั่นผ่านนโยบายสิ่งแวดล้อม กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม การดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน รายงานการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อม)	30. แผนงานนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ ในโรงงานผลิตน้ำบางเขน **(ฝผข.)**
13	**การไม่เลือกปฏิบัติ และโอกาสที่เท่าเทียม** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านการไม่เลือกปฏิบัติ และโอกาสที่เท่าเทียม ตามแนวทางสิทธิมนุษยชนขององค์กร อาทิเช่น มีนโยบายแสดงความมุ่งมั่นการปฏิบัติตามแนวทางสิทธิมนุษยชน การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติ จัดทำกิจกรรมการสื่อสารชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน กลไกรับข้อร้องทุกข์ในด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด)	31. โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน **(ฝรส.)**
		32. โครงการยกระดับการจัดการข้อร้องเรียน **(สำนักงานประปาสาขา)**
14	**สวัสดิการและความมั่นคง** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านการดูแลสวัสดิการและความมั่นคงของบุคลากร (Employee Engagement) เช่น มีนโยบายแสดงความมุ่งมั่นในด้านความผูกพันของบุคลากร กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนแม่บทฯ กลไกรับข้อร้องทุกข์ร้องเรียน รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน)	33. โครงการยกระดับการส่งเสริมการให้บริการด้านสวัสดิการ **(ฝสก.)**
15	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจก** (แสดงแนวทางการจัดการในด้าน การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร อาทิเช่น มีรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก กำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากกิจกรรมการดำเนินงาน รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน)	24. แผนงานเพื่อปรับปรุงค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ด้วยกิจกรรมดังนี้ - ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า - ลดการใช้กระดาษ - ลดการใช้น้ำมัน - ใช้ไฟฟ้าจาก solar cell **(คณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์และการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม (BCG Model))**

ลำดับ	ปัจจัย	แผนปฏิบัติการภายใต้ แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 / แผนระดับที่ 3
16	**ชุมชนท้องถิ่น** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น มีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การสนับสนุนงบประมาณ สำหรับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และผลลัพธ์ (ความพึงพอใจ/ดัชนีความผูกพันของชุมชน)	34. โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ **(ฝรส.)**
		35. โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน (โครงการยกระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคม โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า (แผนงานที่ 2 การยกระดับความสัมพันธ์ ด้วยกิจกรรมประปาพบประชาชน)) **(ฝรส.)**
17	**การเข้าถึงบริการ และราคาที่ย่อมเยา** (แสดงแนวทางการจัดการในด้านการเข้าถึงบริการ และราคาที่ย่อมเยาขององค์กร เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม เช่น มีนโยบายการขยายพื้นที่บริการ นโยบายการคงราคาค่าน้ำประปา กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานและแสดงผลลัพธ์)	36. โครงการวางแผนงานและการก่อสร้างวางท่อประปาเพื่อขยายการให้บริการน้ำประปา **(สำนักงานประปาสาขา)**