ประกาศคณะกรรมการการประปานครหลวง
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(Stakeholder Management Policy)

การประปานครหลวง (กปน.) ตระหนักถึงความสำคัญของการบูรณาการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างสมดุล ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอันจะนำไปสู่การพัฒนาและเสริมสร้างรากฐานองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและเติบโตอย่างยั่งยืนโดยนำหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA๑๐๐๐ Stakeholder Engagement Standard (AA๑๐๐๐SES) มาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตามกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) และตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เป็น ๘ กลุ่ม คือ

๑. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
๓. คู่ค้า
๔. พันธมิตร
๕. ลูกค้า
๖. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
๗. ชุมชนและสังคม
๘. สื่อมวลชน

ในแต่ละกลุ่มย่อมมีความต้องการ ความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

๑. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ

นโยบาย:

ดำเนินกิจการตามกรอบทิศทางที่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบายกำหนดเป็นแนวนโยบายของรัฐที่มีต่อรัฐวิสาหกิจทั้ง ๓ ระดับ คือแนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในภาพรวม แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในสาขาสาธารณูปการ และแนวนโยบายสำหรับการประปานครหลวง เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้วยการขยายโครงข่ายระบบประปาให้มีคุณภาพและเพียงพอ เพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง รวมทั้งพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐที่มีต่อรัฐวิสาหกิจทั้ง ๓ ระดับ โดยนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานรวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- ดำเนินภารกิจบนพื้นฐานการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาลของ กปน. เพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างสมดุลและเป็นธรรม และสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร
- สร้างสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
- เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เช่น รายงานทางการเงินและมิใช่การเงิน ผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบถึงสถานะการดำเนินงานของ กปน.

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ

นโยบาย :

ให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจซึ่งถือเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กรด้วยการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ทั้งทางด้านวิชาการและการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และตระหนักอยู่เสมอว่ากฎเกณฑ์ ระเบียบ ของแต่ละหน่วยงานอาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
- สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ประสบผลสำเร็จ
- สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจในขอบเขตที่เหมาะสม

๓.คู่ค้า

นโยบาย :

คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินกิจการ รักษาผลประโยชน์ร่วมกับคู่ค้าโดยการปฏิบัติตามกฎหมายและกติกาต่าง ๆ ที่กำหนดร่วมกันอย่างเคร่งครัดและมีจรรยาบรรณในการดำเนินกิจการ

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยการต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม โดยปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้าอย่างเคร่งครัด และไม่กระทำการใด ๆ อันส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรม ทั้งในด้านการจัดทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การผูกขาด การกีดกันทางการค้า รวมถึงการสมยอมราคา (ฮั้วประมูล)
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขจะต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยใช้หลักของความสมเหตุสมผล
- รักษาความลับของคู่ค้ารวมถึงไม่นำข้อมูลของคู่ค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔. พันธมิตร

นโยบาย :

เคารพซึ่งสิทธิและปฏิบัติต่อพันธมิตรทุกรายอย่างเป็นธรรม รวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดี ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของความร่วมมือ

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงร่วมกันไว้ อย่างเคร่งครัดและไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ในกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- ให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติต่อพันธมิตรทุกราย

๕. ลูกค้า

นโยบาย :

มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพในระดับราคาที่เหมาะสมและยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ตามเกณฑ์ขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ด้วยแรงดันที่เหมาะสม เพียงพอ ครอบคลุมในทุกพื้นที่บริการอย่างทั่วถึง มั่นคงและมีเสถียรภาพ
- บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็น การจำหน่ายน้ำประปา บริการสำรวจออกแบบ ก่อสร้างวางท่อประปา เพื่อขยายเขตจำหน่ายน้ำ ติดตั้งประปาใหม่ บริหารจัดการน้ำสูญเสีย บำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำ สำรวจหาท่อรั่ว ซ่อมท่อแตกรั่ว บริหารจัดการแรงดันน้ำในพื้นที่ และบริการเสริมที่เกี่ยวกับธุรกิจประปา เป็นต้น
- ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม
- พัฒนากระบวนการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
- เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับน้ำประปาและการให้บริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าโดยการจัดให้มีกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เพื่อรับฟังความต้องการ/ความคาดหวัง/ความกังวล และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

๖. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

นโยบาย :

ตระหนักถึงความสำคัญว่าพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า นำมาซึ่งความสำเร็จ ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของพนักงาน รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างเสมอภาค ส่งเสริมการเรียนรู้ เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ดูแลความปลอดภัย ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม และปฏิบัติต่อพนักงานและผู้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและผู้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน
- บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์/เป้าหมายขององค์กร และจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเรื่องการสรรหา การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งและโยกย้ายรวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษ ให้มีความชัดเจนโปร่งใสยุติธรรม
- ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมกับพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน จัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมรวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานตามแนวทาง Quality of work life โดยพิจารณาองค์ประกอบของ Happy Workplace ในหัวข้อต่าง ๆ ตลอดจนจัดการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย สวัสดิภาพ และอาชีวอนามัยที่ดี
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนให้พนักงานได้รับการจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาต่อยอดนวัตกรรม
- ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- ปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม
- รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค โดยมีช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางผิดข้อบังคับการทำงาน ระเบียบข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศหรือกฎหมายได้
- สนับสนุนให้พนักงานมีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาถึงความต้องการในการรับรู้ข้อมูล และข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสื่อสารผ่านช่องทางที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม

๗. ชุมชนและสังคม

นโยบาย :

ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างประโยชน์ของชุมชนและสังคม รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานมีจิตอาสาในการมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม และเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากบุคคล/กลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นต่อ กปน. เพื่อให้เกิดแนวทางร่วมกันในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดี :

- สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่ชุมชนและสังคม โดยเฉพาะชุมชนที่มีโอกาสได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. โดยการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมของชุมชนในพื้นที่บริการ ชุมชนต้นน้ำ และชุมชนปลายน้ำ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่สังคมและชุมชนจะพึงได้รับอย่างยั่งยืน
- ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการกำจัดของเสีย ทั้งจากกระบวนการผลิตและการใช้งานทั่วไป รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ สู่สภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและการติดตามเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการ ให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางการศึกษาของเยาวชนและประชาชนทั่วไป รวมทั้งส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชนและสังคมไทย
- จัดกิจกรรม/โครงการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติ โรคระบาด เป็นต้น
- สร้างความเข้าใจด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ/หรือข้อร้องเรียนปัญหาและผลกระทบ อันอาจเกิดขึ้นกับบุคคล/กลุ่มบุคคล/ชุมชนโดยรอบ เพื่อจัดการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที อันจะเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กรและชุมชนสังคมอย่างราบรื่นและยั่งยืน
- เปิดเผยข้อมูลการดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ทั้งในรายงานประจำปี รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงบทความและข่าวสารต่าง ๆ

๘. สื่อมวลชน

นโยบาย :

ตระหนักถึงความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว

แนวปฏิบัติที่ดี :

- เผยแพร่ สื่อสารข้อมูลข่าวสาร นโยบายการดำเนินงานโครงการขนาดใหญ่ หรือบริการใหม่และการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ให้สื่อมวลชนรับทราบอย่างทั่วถึงโดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นในองค์กร รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ด้วยการให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนได้มีโอกาสพบปะ พูดคุย สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง/เชิญเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ CSR ของ กปน.

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายชัยวัฒน์ ชื่นโกสุม)
ประธานกรรมการการประปานครหลวง