



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566 การประปานครหลวง



องค์กรบริการเป็นเลิศสู่ความยั่งยืน



SMART SERVICE
ORGANIZATION TO
SUSTAINABILITY

องค์กรบริการเป็นเลิศสู่ความยั่งยืน

SMART SERVICE ORGANIZATION TO SUSTAINABILITY

องค์กรบริการเป็นเลิศสู่ความยั่งยืน

องค์กรบริการเป็นเลิศ

เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการดำเนินงานในการยกระดับการให้บริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ รูปแบบการให้บริการ การรับฟัง การป้องกัน/แก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน รวมทั้งการให้บริการงานประจำที่หลากหลายครบวงจร ที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า เพื่อชีวิตที่สะดวกสบาย รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สู่ความยั่งยืน

เป็นการดำเนินงานขององค์กร ตามแนวคิดในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน (ESG) ที่ครอบคลุม ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) โดยมีการดำเนินงานในการอนุรักษ์แหล่งน้ำ การรณรงค์/ส่งเสริมและสร้างการตระหนักรู้ในการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า การลดการใช้กระดาษ น้ำมันเชื้อเพลิง และพลังงานไฟฟ้าในกระบวนการผลิตน้ำ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งมีการใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ เป็นต้น ด้านสังคม (Social) มีการดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน/สังคม ผ่านโครงการต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพ และด้านธรรมาภิบาล (Governance) มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน รวมทั้งมีนโยบายในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน



วิสัยทัศน์

“
ประปาคุณภาพ
เพื่อชีวิตที่ดี

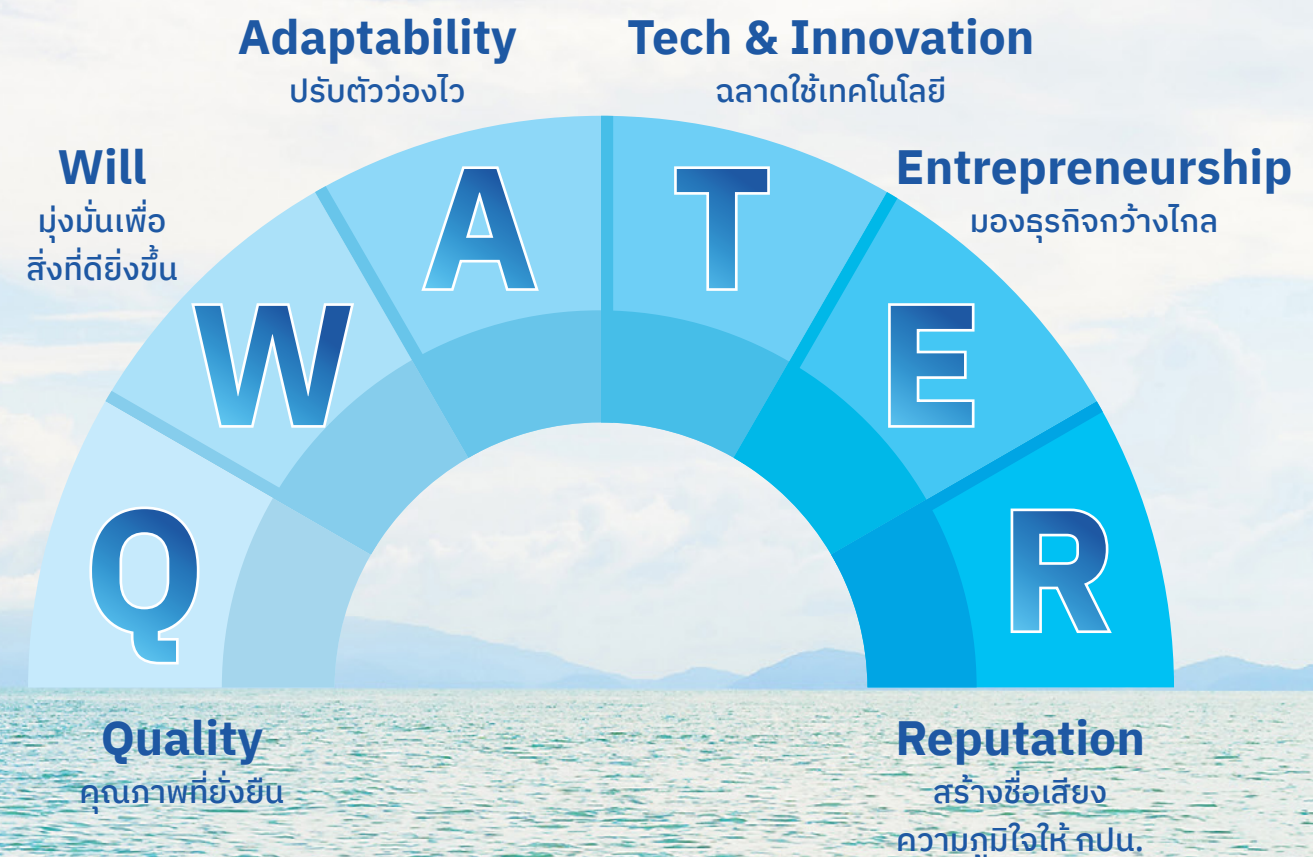
Quality Water
for Quality Living
”

พันธกิจ

1. ดำเนินธุรกิจหลักด้านน้ำอย่างครบวงจรโดยให้บริการน้ำที่มีมาตรฐานคุณภาพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างทั่วถึง
2. องค์กรที่มีความสามารถในการรับมือวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

คำนิยาม

“คุณภาพที่ยั่งยืน มุ่งมั่นเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น ปรับตัวองไว ฉลาดใช้เทคโนโลยี มองธุรกิจกว้างไกล สร้างชื่อเสียงความภูมิใจให้ กปน.” (QWATER)





7

สารผู้ว่าการ
การประสานครหลวง



18

ทิศทางและนโยบาย
การดำเนินงานของ กปน.



32

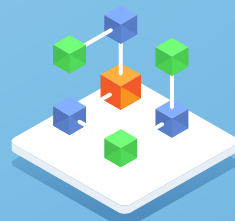
การดำเนินงาน
ด้านธรรมาภิบาล
และด้านเศรษฐกิจ

- การบริหารจัดการองค์กร
- ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์
- นวัตกรรมและดิจิทัล
- การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง
- การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย
- สมรรถนะทางเศรษฐกิจ
- ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม



8

การจัดทำรายงาน
การพัฒนายั่งยืน
และประเด็นสาระสำคัญ
ด้านความยั่งยืนของ กปน.



19

ห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.



66

การดำเนินงาน
ด้านสังคม

- คุณภาพน้ำประปา
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
- การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ
- การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ชุมชนท้องถิ่น: การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
- การอบรมและการศึกษา:
การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล



11

ข้อมูลพื้นฐานองค์กร



20

นโยบาย
ในการดำเนินกิจการ
เพื่อความยั่งยืนของ กปน.



104

การดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย
- พลังงานและมลพิษทางอากาศ
- การจัดการของเสีย



16

แผนภูมิ
กระบวนการผลิตน้ำ



24

การสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ กปน.



120

ภาคผนวกและข้อมูล
สถิติต่าง ๆ ขององค์กร



129

GRI
Content Index



สารจากผู้ว่าการการประปานครหลวง (2-22, 2-23, 2-24)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การประปานครหลวง ตระหนักดีถึงบทบาทสำคัญในฐานะผู้ให้บริการน้ำประปา จึงได้มุ่งมั่น พัฒนาการดำเนินงาน และริเริ่มโครงการใหม่ๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่บริการได้เข้าถึงน้ำสะอาด เพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นความท้าทายและโอกาสที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อการดำเนินงานของการประปานครหลวง ทั้งในมุมของความต้องการเติบโตอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของประชากร และความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี จึงเป็นแรงผลักดันให้การประปานครหลวง มุ่งมั่นพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง ภายใต้บริบทการเป็น “องค์กรบริการเป็นเลิศสู่ความยั่งยืน (Smart Service Organization to Sustainability)” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ที่การประปานครหลวงมุ่งเน้นให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม นับตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ เช่น การยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยี เพื่อชีวิตที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ผ่าน Application และช่องทาง Online ต่างๆ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ผ่านงาน CSR และ CSV ที่หลากหลาย โดยการประปานครหลวงได้กำหนด

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยธรรมาภิบาลและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainable Partnership) มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการประปานครหลวง โดยได้กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนในระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2566-2570 ไว้อย่างชัดเจน

ในนามของการประปานครหลวง ผมขอขอบคุณทุกความไว้วางใจและความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมและข้อเสนอแนะของทุกท่าน เป็นสิ่งมีค่าและเป็นแรงผลักดันให้การประปานครหลวง มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมเดินทางสู่เป้าหมายที่ยั่งยืนต่อไป



นายมานิต ปานอม

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน และประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. (2-3, 2-16)

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2566 การประปานครหลวง ฉบับนี้เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - วันที่ 30 กันยายน 2566 ซึ่งแนวทางในการรายงานสอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักการสำหรับการรายงานตามมาตรฐาน GRI (Global Reporting Initiative) Standards แบบ In accordance with ตามประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topics) รวมถึงผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร

ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้ทำการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัต ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงผลผลิตและบริการหลักขององค์กร อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ด้วย โดยประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนยังคงประเด็นเดิมที่ต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

กระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. (3-1)



ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นสาระสำคัญ

กปน. พิจารณาประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของกิจการผ่านแผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 พิจารณาควบคู่ไปกับกรอบการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ Standards ประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) รวมถึงจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ได้แก่

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders)
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Stakeholders) คือ ผู้บริหารระดับสูง (Executive) และพนักงาน กปน. เพื่อรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการทบทวนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ กปน. เพิ่มเติมจากปีก่อนหน้า



ขั้นที่ 2 การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ

กปน. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2565 ด้วยการทบทวนผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญของปีก่อนหน้าผ่านปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่อาจเข้ามากระทบธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาใน 2 มิติ คือ

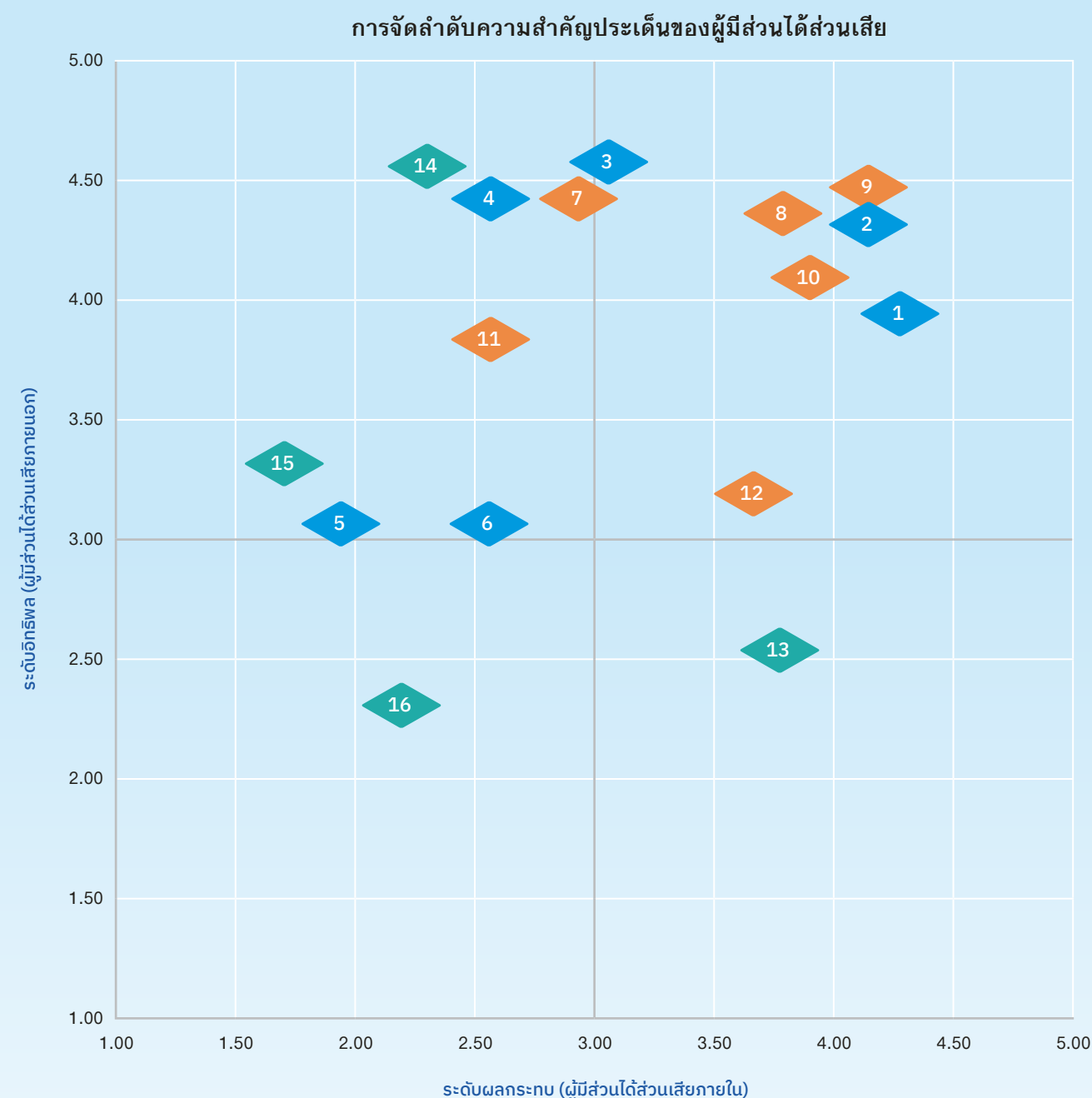
1. ระดับความสำคัญของประเด็นต่อการดำเนินงานของ กปน.
2. ระดับความสำคัญของประเด็นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ขั้นที่ 3 การรับรองผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญ

คณะจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กปน. ทวนสอบถึงความครบถ้วนของการระบุและการจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ และนำประเด็นสาระสำคัญที่ผ่านการทวนสอบแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล (CG) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อพิจารณาและนำผลพิจารณา รายงานต่อคณะกรรมการ กปน. เพื่อรับทราบ

แผนที่ลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของ กปน. ปี 2566 ⁽³⁻²⁾



เศรษฐกิจ

สังคม

สิ่งแวดล้อม

1. การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง
2. สมรรถนะทางเศรษฐกิจ
3. คุณภาพน้ำประปา
4. การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ
5. ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม
6. การบริหารจัดการความสัมพันธลูกค้า

7. การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย
8. ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์
9. นวัตกรรมและดิจิทัล
10. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
11. ชุมชนท้องถิ่น
12. การอบรมและการศึกษา

13. ทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย
14. พลังงาน
15. มลพิษทางอากาศ
16. น้ำทิ้งและของเสีย

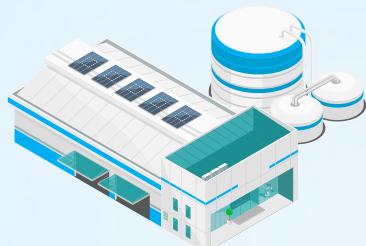


ข้อมูลพื้นฐานองค์กร (2-1, 2-6)

กปน. เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2510 ตามพระราชบัญญัติ กปน. พ.ศ. 2510 คือ



สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการประปา



ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา ในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ



ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกัน หรือเป็นประโยชน์แก่การประปา อาทิ บริการสำรวจหาท่อรั่วภายในบ้าน การวางท่อประปาในโครงการ หมู่บ้านจัดสรร การฝึกอบรม วิชาชีพการประปา

กปน. มีการบริหารจัดการน้ำประปาให้ได้คุณภาพ ตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยใส่ใจ ดูแลคุณภาพน้ำตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้ประชาชน ทุกคนเข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัยอย่างทั่วถึง และเพียงพอ และยังมุ่งมั่นที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนางานประปาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดทำแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan: WSP) เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา ปลอดภัย และโครงการปรับเปลี่ยนท่อประปาใหม่ในพื้นที่ ต่างๆ รวมถึงการส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชน ทั้งลุ่มน้ำฝั่งตะวันตกและฝั่งตะวันออก ในการอนุรักษ์ ทรัพยากรน้ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน ระบบประปาให้เกิดความยั่งยืน



รายงานประจำปี 2566 กปน. ฉบับภาษาไทย
<https://www.mwa.co.th/about/operate-statistic/annual-report/>



รายงานประจำปี 2566 กปน. ฉบับภาษาอังกฤษ
<https://www.mwa.co.th/en/about/operate-statistic/annual-report/>

หมายเหตุ: ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรหรือเนื้อหา นอกเหนือขอบเขตรายงานฉบับนี้ สามารถดูได้ ในรายงานประจำปี 2566 การประปาฯ ครบวงจร

ที่ตั้งองค์กร การประปาฯ ครบวงจร (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์: 0 2504 0123



พื้นที่ให้บริการของ กปน.

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

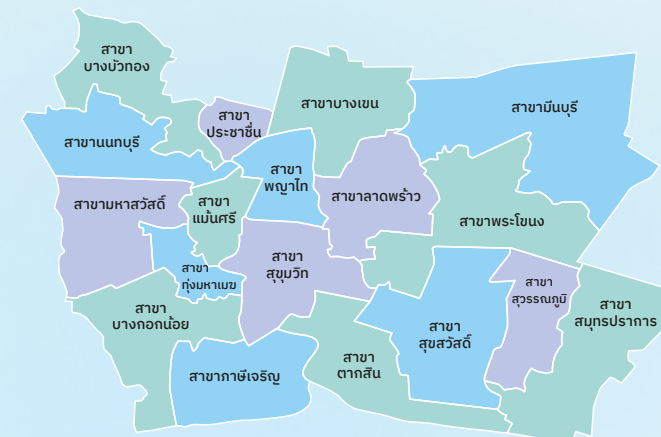
ในปัจจุบัน กปน. สามารถให้บริการน้ำประปา ทั่วทุกพื้นที่ชุมชนเมือง ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่สามารถ เข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลถึงคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ด้านที่ 6 ขององค์การ สหประชาชาติ (United Nations: UN) และนโยบาย “บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน” ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแล กปน.

18 สาขา 4 โรงงานผลิตน้ำ ใน 3 จังหวัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ

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

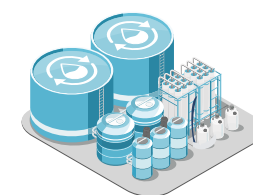
สำนักงานประปา

1. สำนักงานประปาสาขาสุโขวิทย์
2. สำนักงานประปาสาขาพระโขนง
3. สำนักงานประปาสาขาสุมทราการ
4. สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี
5. สำนักงานประปาสาขาพญาไท
6. สำนักงานประปาสาขาท่งมหาเมฆ
7. สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว
8. สำนักงานประปาสาขาประชาชื่น
9. สำนักงานประปาสาขางานเขน
10. สำนักงานประปาสาขามินบุรี
11. สำนักงานประปาสาขาสวรรณภูมิ
12. สำนักงานประปาสาขาทากสิน
13. สำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์



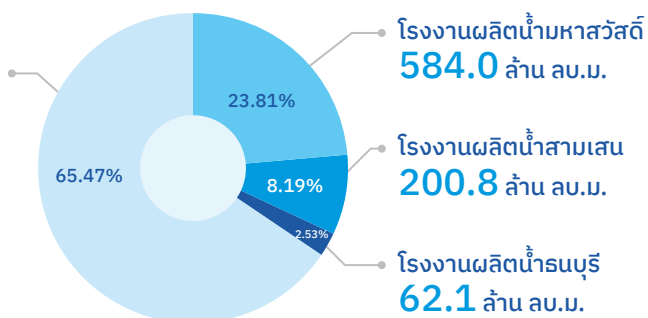
14. สำนักงานประปาสาขางานกน้อย
15. สำนักงานประปาสาขากาฬิเจริญ
16. สำนักงานประปาสาขานนทบุรี
17. สำนักงานประปาสาขางานบึงทอง
18. สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์

โรงงานผลิตน้ำและกำลังผลิตน้ำต่อปี



กำลังการผลิตน้ำ ของโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่งต่อปี
2,452.9 ล้าน ลบ.ม.

โรงงานผลิตน้ำบางเขน
1,606.0 ล้าน ลบ.ม.



ปริมาณน้ำผลิตจ่ายและจำหน่ายของโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง

โรงงานผลิตน้ำ	ปีงบประมาณ (ล้าน ลบ.ม.)				
	2562	2563	2564	2565	2566
ปริมาณน้ำผลิตจ่ายทั้งหมด	2,075.2	2,121.1	2,116.5	2,080.3	2,042.4
โรงงานผลิตน้ำบางเขน	1,402.3	1,410.0	1,427.6	1,394.0	1,386.4
โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์	518.8	572.3	556.6	560.0	528.3
โรงงานผลิตน้ำสามเสน	113.0	102.4	92.2	86.4	87.3
โรงงานผลิตน้ำนนทบุรี	41.1	36.4	40.1	39.9	40.4
ปริมาณน้ำจำหน่ายทั้งหมด (ล้าน ลบ.ม.)	1,467.4	1,458.3	1,416.2	1,422.2	1,488.6

สถานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของ กปน. (2-2)

1. อาคารสำนักงานใหญ่

2. อาคารควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ

3. สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง

4. ศูนย์ฝึกอบรม

5. สถานีสูบน้ำ

6. สถานีสูบน้ำ
7. โรงงานผลิตน้ำประปา 4 แห่ง
(บางเขน มหาสวัสดิ์ สามเสน ธนบุรี)

8. ห้องปฏิบัติการฝ่ายคุณภาพน้ำ (Lab)

9. ห้องควบคุมประจำโรงงานผลิตน้ำประปา
(Control Room)

10. คลองประปาฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก

จำนวนบุคลากร (ปีงบประมาณ 2566) (2-7, 2-8)



กลุ่มลูกค้า

ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้ทบทวนกลุ่มลูกค้า สำหรับผลิตภัณฑ์หลัก (Core Business) คือ การให้บริการ น้ำประปาที่ครอบคลุมวงจรชีวิตการใช้น้ำ (Customer Life Cycle) ของทั้งลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมายและ ทิศทางการทำการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญและแตกต่างกันของลูกค้าได้อย่าง มีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ ลูกค้าตลอดช่วงชีวิตการใช้น้ำที่ยาวนาน (Customer Life Cycle) ทั้งด้านการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ บริการ รวมถึงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



1.1 กลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน (Current Customer)

สำหรับลูกค้าในปัจจุบันของ กปน. คือ ลูกค้าที่ใช้น้ำในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ) โดยแบ่งตามพฤติกรรมการใช้น้ำประปา (Behavior) ประเภทหรือขนาดของธุรกิจ (Firmographics) และความต้องการความคาดหวัง (Needs)

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดกลุ่มลูกค้า Key Account (K) ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่ม RCI ที่ใช้น้ำเกิน 10,000 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือนขึ้นไป เพื่อวัตถุประสงค์ ทางด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

R

Residential
กลุ่มที่พักอาศัย

ใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคโดยตรง ในที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ใช้มาก ในช่วงเช้าและช่วงเย็นถึงค่ำ

C

Commercial
กลุ่มธุรกิจหรือองค์กร

ใช้น้ำในเชิงการค้าหรือในองค์กร มีรูปแบบการใช้น้ำตามเวลาที่ทำการของแต่ละประเภท ธุรกิจหรือองค์กร

I

Industrial
กลุ่มอุตสาหกรรม

ใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรม เช่น การผลิต มีรูปแบบการใช้ ที่ต่อเนื่อง และบางอุตสาหกรรม มีการใช้น้ำตลอด 24 ชั่วโมง

1.2 กลุ่มลูกค้าในอนาคต (Potential Customer)

จากการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity) จึงได้กลุ่มลูกค้าในอนาคต (Potential Customer) คือ ลูกค้าที่มาจาก การวางท่อเพื่อขยาย เขตจำหน่ายน้ำ และการขายน้ำขายขอบให้แก่ประชาชน โดยสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชน มีโอกาสเข้าถึงน้ำที่ใสสะอาดได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป้าหมายในการขยายตลาดในอนาคต สามารถ กำหนดได้ออกเป็น 2 กลุ่ม

Potential Customer

ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งผู้ใช้น้ำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่น ๆ

Potential Area

ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปา ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบ

จำนวนลูกค้าแบ่งตามพฤติกรรมการใช้น้ำประปา ประเภทหรือขนาดของธุรกิจ และความต้องการความคาดหวัง ปี 2564-2566

	ปี 2564 (ราย)	ปี 2565 (ราย)	ปี 2566 (ราย)
ลูกค้ากลุ่ม R	2,062,489	2,109,622	2,115,868
ลูกค้ากลุ่ม C	450,332	444,371	444,771
ลูกค้ากลุ่ม I	4,665	4,425	4,460
ลูกค้าทั้งหมด	2,517,486	2,558,418	2,565,099

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566



แผนภูมิกระบวนการผลิตน้ำ (2-6)

แหล่งน้ำดิบ

1. แม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณตำบลบ้านกระแชง อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา
2. เขื่อนแม่งรอง บริเวณอำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์



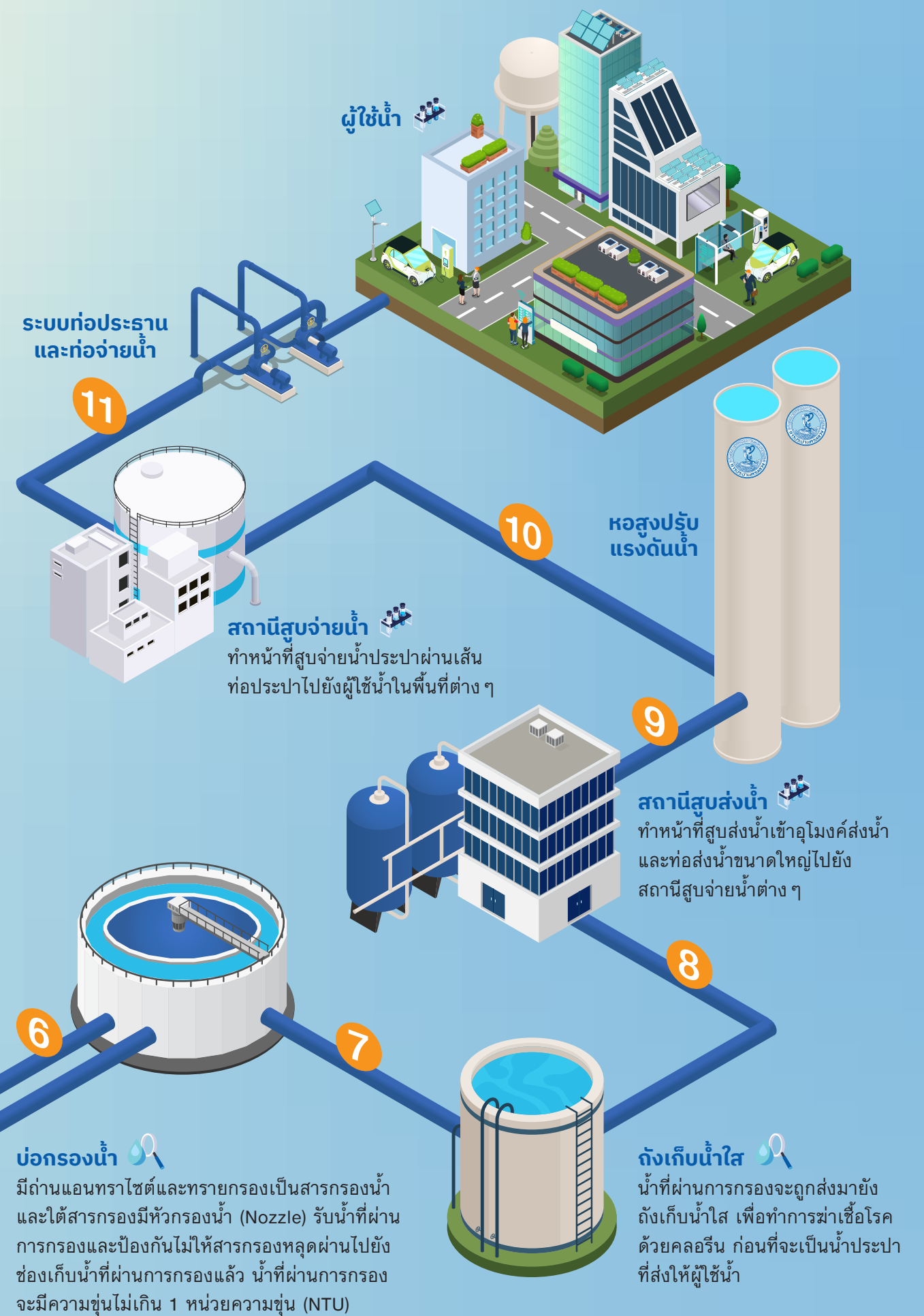
การเติมสารเคมีหลัก 4 ชนิด ได้แก่

1. ปูนขาว เพื่อปรับสภาพความเป็นกรด-ด่าง
2. คลอรีน เพื่อฆ่าเชื้อโรค
3. สารส้ม เพื่อช่วยในการตกตะกอน
4. สารช่วยเร่งการตกตะกอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตกตะกอน

หมายเหตุ

การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำและตรวจวิเคราะห์น้ำระบบผลิต ดำเนินการโดยห้องปฏิบัติการของโรงงานผลิตน้ำที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 และ HACCP

การตรวจสอบคุณภาพน้ำ ดำเนินการตามเกณฑ์กำหนด คุณภาพน้ำประปา การประปาส่วนกลาง โดยตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการของฝ่ายคุณภาพน้ำที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025:2005



บ่อกรองน้ำ

มีถ่านแอนทราไซด์และทรายกรองเป็นสารกรองน้ำ และได้สารกรองมีหัวกรองน้ำ (Nozzle) รับน้ำที่ผ่านการกรองและป้องกันไม่ให้สารกรองหลุดผ่านไปยังช่องเก็บน้ำที่ผ่านการกรองแล้ว น้ำที่ผ่านการกรองจะมีความขุ่นไม่เกิน 1 หน่วยความขุ่น (NTU)

ถังเก็บน้ำใส

น้ำที่ผ่านการกรองจะถูกส่งมายังถังเก็บน้ำใส เพื่อทำการฆ่าเชื้อโรคด้วยคลอรีน ก่อนที่จะเป็นน้ำประปาที่ส่งให้ผู้ใช้



ทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของ กปน. (2-23, 2-24)

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 (พ.ร.บ.กปน.) โดยมีภารกิจหลักในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพฯ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในพื้นที่ดังกล่าว ดำเนินธุรกิจอื่นเกี่ยวเนื่องกับหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และยังมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

การกำหนดทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของ กปน. ได้คำนึงถึงการรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสำคัญของโลก (Mega Trends) ปัจจัยที่ยั่งยืน ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) การมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการ กปน. คณะอนุกรรมการ กปน. ผู้บริหารระดับสูง และบุคลากรของ กปน. การวิเคราะห์ความได้เปรียบ/ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages & Strategic Challenges) และความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competencies) เพื่อประกอบการพิจารณาทบทวนกรอบทิศทางองค์กร



ห่วงโซ่คุณค่าของ กปน. (2-6)

ภารกิจหลักของ กปน. คือ การส่งมอบน้ำประปาและบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งแบ่งกระบวนการทำงานออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process)

เป็นกระบวนการที่ต้องการการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ ร่วมผลักดันกระบวนการให้บรรลุตามข้อกำหนดและค่าเป้าหมาย รวมถึงการกำหนดทิศทางในอนาคต มุ่งเน้นการสร้างเติบโตและยั่งยืนขององค์กร (Growth)

กระบวนการสนับสนุน (Support Process)

เป็นกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้กระบวนการหลักบรรลุผลสำเร็จและช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Efficiency & Effectiveness)

กระบวนการหลัก (Core Process)

เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบรรลุผลสำเร็จตามภาระหน้าที่ขององค์กร และเป็นกระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งเป็น

- **งานด้านธุรกิจน้ำประปา** ประกอบด้วย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการส่งมอบน้ำประปา โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพและประสิทธิภาพ (Quality & Efficiency)
- **งานด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง** ประกอบด้วย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและติดตั้งงานระบบ บริการงานประปาครบวงจร การตลาดและการขายผลิตภัณฑ์/บริการเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และเป็นไปตามคำมั่นสัญญา (Commitment)

ทุกกระบวนการล้วนมีเป้าหมายในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเพียงพอและทั่วถึงทุกพื้นที่บริการ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติอย่างยั่งยืน

Input											Output	
- ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป	Management	M1 บริหารจัดการองค์กร			M2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา			M3 วิจัย พัฒนา นวัตกรรม (RDI)			- น้ำประปาสะอาดปลอดภัย ไหลแรงเพียงพอ - การให้บริการเป็นเลิศ - งานประปาครบวงจร	
		M4 บริหารความเสี่ยงควบคุมภายใน และตรวจสอบภายใน			M5 กำกับดูแลและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			M6 การจัดการความรู้				
		M7 จัดการเทคโนโลยีดิจิทัล										
	Core	ธุรกิจน้ำประปา					ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง					Outcome - ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี - มีน้ำใช้อย่างยั่งยืน - สร้างการเติบโตและยั่งยืนขององค์กร
		C1 จัดการน้ำดิบ		C2 ผลิตน้ำ		C3 จัดส่ง	C12 ออกแบบและติดตั้งระบบ		C14 การตลาดและการขายผลิตภัณฑ์/บริการเชิงรุก			
		C4 ตรวจสอบติดตาม/ควบคุมคุณภาพน้ำ					C13 บริการงานประปาครบวงจร					
		C5 บำรุงรักษาระบบประปา										
		C6 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ		C7 อ่านมาตรและแจ้งค่าน้ำ								
		C8 รับชำระเงิน		C9 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า			C10 จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน		C11 บริหารจัดการพันธมิตร/คู่ค้า			
	Support	S1 บริหารทุนมนุษย์		S2 จัดซื้อจัดจ้างและจัดการพัสดุ		S3 บริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี			S4 งานอำนวยความสะดวก			



นโยบายในการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืนของ กปน.

นโยบายในการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืนของ กปน.

หลักเกณฑ์ ระเบียบ และอำนาจหน้าที่ที่ กปน. นำมาเป็นกรอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (2-23, 2-24, 2-27)

กปน. เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 จึงมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสำคัญ สรุปได้ดังนี้

กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ	รายละเอียดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	- พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 - กฎกระทรวง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565 - กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบสุขภาพของลูกจ้างและส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2563 - ประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้าง พ.ศ. 2549 - ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล พ.ศ. 2554 - ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง สัญลักษณ์เตือนอันตราย เครื่องหมายเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อความแสดงสิทธิและหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง พ.ศ. 2554 - ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง การฝึกอบรมหรือการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับเทคนิค ระดับเทคนิคขั้นสูง และระดับวิชาชีพเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเพิ่มเติม - ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การแจ้งและการรายงานในกรณีพบผู้ซึ่งเป็นหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคจากการประกอบอาชีพหรือโรคจากสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2565 - พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543
 ด้านการรับรองหรือการจดทะเบียนเพื่อขออนุญาตดำเนินการ	- พระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 - จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Codes of Conduct) - พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 - องค์การอนามัยโลก (WHO) - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 - พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 - พระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 - พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ	รายละเอียดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 ด้านมาตรฐาน อุตสาหกรรม	- WHO's Guidelines for Drinking-Water Quality, 4th Edition Incorporating the 1st Addendum - Good Manufacturing Practice: GMP - Hazard Analysis and Critical Control Points: HACCP - ISO 9001:2015 ระบบบริหารคุณภาพ - ISO/IEC 17025:2005 ระบบประกันคุณภาพเสียงปฏิบัติการ - ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ - ISO/IEC 29110 ระบบวินิจฉัยและให้คำแนะนำการสร้างความก้าวหน้าการพัฒนาซอฟต์แวร์ - ISO 26000 มาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม - ประกาศกรมอนามัย เรื่อง เกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ. 2563 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 - ประกาศกรมอนามัย เรื่อง เกณฑ์เสนอแนะคุณภาพน้ำบริโภคเพื่อการเฝ้าระวัง กรมอนามัย พ.ศ. 2563 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 - ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง เกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปาของการประปานครหลวง
 ด้านการบริหาร จัดการสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์	- พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบลงทุนของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการบัญชีและการเงินของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2548 - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 - ISO 14001:2015 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม - WHO's Guidelines for Drinking-Water Quality, 4th Edition Incorporating the 1st Addendum - พระราชบัญญัติน้ำบาดาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 - พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 - พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 - พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 - กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบการเก็บสถิติและข้อมูล การจัดทำบันทึก รายละเอียด และรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสีย พ.ศ. 2555 - ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรม - ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงาน พ.ศ. 2560 - ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พ.ศ. 2548 - ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การจัดการสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พ.ศ. 2566
 อื่น ๆ	- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ - แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction: SOD) ที่มีต่อรัฐวิสาหกิจ - ประกาศคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เรื่อง แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2566-2570

นอกจากพันธกิจหลักในการผลิต จัดส่ง และให้บริการน้ำประปาแก่ผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการอย่างทั่วถึงแล้ว กปน. ยังมุ่งมั่นดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ซึ่งเป็นกรอบทิศทางพัฒนาของโลกที่องค์การสหประชาชาติกำหนด รวมทั้งแผนปฏิบัติการด้านการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG (พ.ศ. 2564-2570) และแผนวิสาหกิจ กปน. ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

จัดการโครงสร้างพื้นฐานระบบประปา ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำที่สร้างมูลค่า ตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นผ่านการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และมีการพัฒนาวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2565 คณะกรรมการ กปน. ได้ประกาศนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน กปน. (MWA Sustainable Development Policy) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

1 ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และเคารพแนวปฏิบัติในระดับสากล	2 คำนึงถึงการรักษาความสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ - เศรษฐกิจหมุนเวียน - เศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Model) แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ในการดำเนินงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร	3 สร้างความตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรน้ำ ลดการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้แก่บุคลากร กปน. พร้อมทั้งสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดแก่บุคคลภายนอกได้	4 สร้างความตระหนักเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน กปน. ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนส่งเสริมการนำแนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนไปประยุกต์ใช้เพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่มูลค่า
5 ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ทักษะที่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	6 ยึดหลักการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และใช้ความเชี่ยวชาญของ กปน. ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนที่สำคัญ อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนรวม	7 เปิดเผยนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ ผลการดำเนินงาน และผลกระทบจากการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สะท้อนทั้งในทางบวกและทางลบขององค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างโปร่งใส เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจต่อกิจการและกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยมุ่งหมายสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน	

ทั้งนี้ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานของ กปน. มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดันและปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร

และเพื่อวางรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน กปน. ยังกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน. (MWA Good Governance Policy) และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปน. (MWA CSR Policy) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานให้บุคลากรนำมาปฏิบัติตามที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส อีกทั้งยังประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management Policy) เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียม



สแกน QR Code เพื่อดูนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กปน.



สแกน QR Code เพื่อดูนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน.



สแกน QR Code เพื่อดูนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน.



การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

การชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุม
ตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ กปน.
การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ในปี 2565 กปน. ได้ทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Identification) ขององค์กรตามแนวทางสากล AA1000:2015 โดยพิจารณาอย่างครอบคลุมตามกระบวนการทำงาน (Work Process) ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ กปน. เพื่อนำมาดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566 ผลการทบทวนการชี้บ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. แบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้



1. **หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้่นภาครัฐ** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ครอบคลุมคณะกรรมการ กปน. และคณะอนุกรรมการต่างๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการ กปน.



2. **หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ**

หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจร่วมกัน



3. **ลูกค้า** กปน. จัดกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์น้ำประปาที่ครอบคลุม Customer Life Cycle ทั้งลูกค้าในปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต ดังนี้

- **ลูกค้าในปัจจุบัน** คือ ลูกค้าที่ใช้น้ำประปาในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ) แบ่งตาม Behavior, Firmographics และ Needs ออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

- **Residential (R)** หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคโดยตรงในที่พักอาศัย ส่วนใหญ่ใช้มากในช่วงเช้า และช่วงเย็นถึงค่ำ
- **Commercial (C)** หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงการค้าหรือในองค์กร มีรูปแบบการใช้น้ำตามเวลาทำการของแต่ละประเภทธุรกิจหรือองค์กร
- **Industrial (I)** หมายถึง ลูกค้าที่ใช้น้ำในเชิงอุตสาหกรรม เช่น การผลิต มีรูปแบบการใช้น้ำที่ต่อเนื่อง และบางอุตสาหกรรมมีการใช้น้ำตลอด 24 ชั่วโมง

- **ลูกค้าในอนาคต** กำหนดตามนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงน้ำสะอาดอย่างเท่าเทียมและกำหนดตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการขายน้ำขายขอบ จึงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- **Potential Customer** หมายถึง ลูกค้าในพื้นที่รับผิดชอบ (กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ) ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งผู้ใช้น้ำบาดาลหรือแหล่งน้ำธรรมชาติอื่น
- **Potential Area** หมายถึง ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่ควรได้รับการเข้าถึงน้ำประปาตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบพื้นที่ให้บริการ



4. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเป็นลูกจ้างประจำของ กปน. (Permanent Contract) โดยมี กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
- **ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง กปน. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน และตัวแทน
 - **ลูกจ้างเหมาแรงงานเอกชน** หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างงานผ่านผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นคู่ค้ากับ กปน. เป็นรายปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มธุรการ 2) กลุ่มช่าง 3) กลุ่มยานยนต์ และ 4) กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ คนงานและช่างเชื่อม
 - **ตัวแทน** หมายถึง บุคลากรที่ กปน. จ้างให้เป็นตัวแทนปฏิบัติงานในด้านบริการผู้ใช้น้ำตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ กปน. กำหนด โดยสัญญาจ้างกำหนดให้มีการต่อสัญญาไม่เกิน 3 ปี มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มจัดเก็บและรับชำระเงิน 2) กลุ่มผูกมัด และ 3) กลุ่มอ่านมาตร

5. **คู่ค้า** หมายถึง หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคล ที่ได้รับค่าตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากรจาก กปน.

6. **พันธมิตร** หมายถึง หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ กปน. เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

- **พันธมิตรด้านธุรกิจ** เช่น สัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน
- **พันธมิตรด้านวิชาการ** เช่น หน่วยงาน/บุคคล ที่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจาก กปน.

7. ชุมชนและสังคม

- **ชุมชน** หมายถึง
 - พื้นที่ชุมชนต้นน้ำ (ตะวันออก และตะวันตก)
 - ชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันตก) จากจังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี นครปฐม และนนทบุรี รวมระยะทาง 107 กิโลเมตร และชุมชนตลอดแนวคลองส่งน้ำ (ตะวันออก) จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทาง 30 กิโลเมตร
 - ชุมชนรอบสถานีสูบน้ำ (ทั้ง 10 แห่ง)
 - ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ
 - ชุมชนปลายน้ำลุ่มน้ำแม่กลองและเจ้าพระยา
- **สังคม** หมายถึง กลุ่มคน/หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. โดยตรง แต่เป็นกลุ่มที่ กปน. ให้การสนับสนุนในการเข้าไปยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

หมายเหตุ: ชุมชนสำคัญของ กปน. ได้แก่ ชุมชนในพื้นที่รอบโรงงานผลิตน้ำ (ทั้ง 4 แห่ง) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนสำคัญ คือ เป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด และเป็นพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ความสามารถพิเศษ (ความเชี่ยวชาญ) ของ กปน. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญ

8. **สื่อมวลชน** หมายถึง บุคคลผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็น นิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร สาร และเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชนเพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

9. **นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ** หมายถึง บุคคล กลุ่มคน หรือ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ที่ได้นำเสนอมุมมองต่อสังคม เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุมมองดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อทิศทางหรือการดำเนินงานของ กปน.

ช่องทางการมีส่วนร่วมและประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2-25, 2-26, 2-29)

เพื่อให้เข้าใจและทราบถึงประเด็นความคาดหวังและความคาดหวังของทุกกลุ่มขององค์กร กปน. ได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง การมีส่วนร่วม	ความถี่	ประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสาระสำคัญด้าน ความยั่งยืนของ กปน.	การตอบสนองต่อความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 หน่วยงาน เชิงนโยบายและ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ	• ประชุม • การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น • เข้าร่วมกิจกรรมของ กปน. • สสำรวจความพึงพอใจ	• มากกว่าปีละครั้ง • ปีละครั้ง • มากกว่าปีละครั้ง • ปีละครั้ง	• มีโครงการ/แผนงานที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (เรื่องการลดการใช้น้ำต่อคนต่อวัน) • บูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน • ผลการดำเนินงานด้านลดน้ำสูญเสียไม่เป็นไปตามเป้าหมาย • ต้องการ/คาดหวังให้กิจกรรมภายใต้กระบวนการทำงานของฝ่ายสถานีสูบน้ำ มีความสอดคล้องและ เป็นไปตามกฎหมาย พระราชบัญญัติระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่คณะกรรมการกำหนดไว้ • การรายงานข้อมูลทางการเงิน (เช่น EBITDA, แผนบริหารหนี้สาธารณะ, ข้อมูลตามระบบ GFMIS-SOE) เพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กำกับดูแล กปน. อย่างครบถ้วนถูกต้องทันตามเวลา • ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคมตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย	• ทรัพยากรน้ำ และน้ำที่สูญเสีย การร่วมมือและ ประสานงานทางธุรกิจ • การมีส่วนร่วม ในการจัดทำนโยบาย การบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ลูกค้า • สมรรถนะทางเศรษฐกิจ • พลังงาน • มลพิษทางอากาศ • น้ำทิ้งและของเสีย	• โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพ อุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ • โครงการเพิ่มแรงดันในพื้นที่ แรงดันต่ำ (โครงการ VOS Pumping Station - สถานีแห่งความเข้าใจ) • การบริหารจัดการน้ำเสีย • การนำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ • โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งแบบลอยน้ำ (Solar Floating) และติดตั้งบนพื้นที่หลังคา (Solar Rooftop) • มาตรการอนุรักษ์พลังงาน

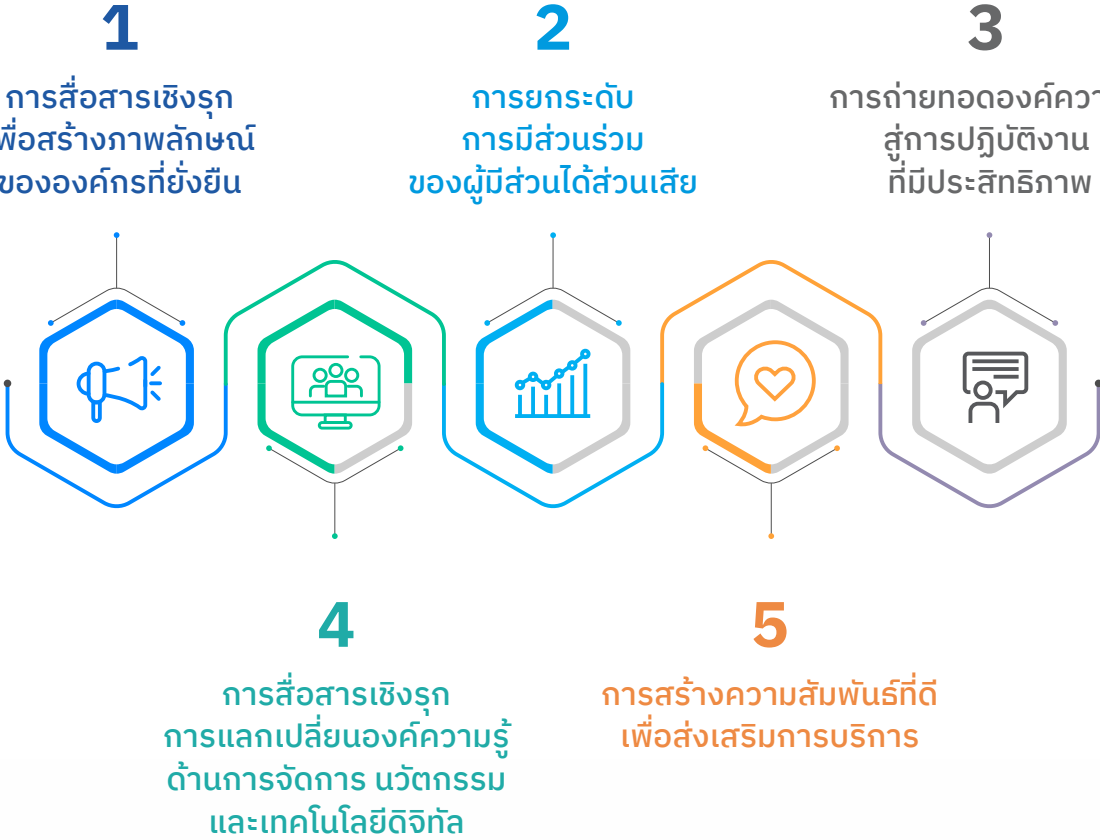
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง การมีส่วนร่วม	ความถี่	ประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสาระสำคัญของ กปน.	การตอบสนองต่อความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ในเชิงภารกิจ	- การประชุม - การร่วมดำเนินกิจกรรมกับ กปน. - การสำรวจความคิดเห็น - การสำรวจความพึงพอใจ	2-4 ครั้ง/เดือน - ตลอดทั้งปี - ปีละครั้ง	- วางแผนงานก่อสร้างวางท่อประปา ได้สอดคล้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ - ปัญหาการใช้พื้นที่ก่อสร้างวางท่อประปา - การบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบในสภาวะวิกฤตเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านคุณภาพน้ำ	- การร่วมมือและประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจเพื่อลดปัญหาการใช้พื้นที่ก่อสร้างวางท่อประปา - โครงการพัฒนาระบบพยากรณ์ความเค็มและแบบจำลองเพื่อการบริหารจัดการน้ำล้นหน้า	- การเสริมสร้างและยกระดับความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจเพื่อลดปัญหาการใช้พื้นที่ก่อสร้างวางท่อประปา - โครงการพัฒนาระบบพยากรณ์ความเค็มและแบบจำลองเพื่อการบริหารจัดการน้ำล้นหน้า
	- ช่องทาง Touch Point เช่น สำนักรับงานประชาสัมพันธ์, Call Center 1125, กิจกรรม CRM (โครงการประชาสัมพันธ์ประชาชน, Top-Tier), โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (Survey/ In-depth Interview/ Focus Group) เป็นต้น - ช่องทาง Social Media เช่น Facebook/ X/LINE@/ Social Monitoring เป็นต้น - ช่องทาง Application ได้แก่ MWA onMobile	ตลอดเวลา	- คาดหวังให้ กปน. มีนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ - ความต้องการปริมาณและแรงดันน้ำที่เพียงพอและสม่ำเสมอ - น้ำประปาไหลแรงเพียงพอต่อการใช้งาน - การซ่อมท่อวางท่อประปา รวดเร็วเรียบร้อย ไม่สร้างผลกระทบ - วางท่อให้เข้าถึงพื้นที่ที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ - น้ำประปาที่มีคุณภาพดี	- นวัตกรรมและดิจิทัลที่สร้างคุณค่า - โครงการระบบไฟฟ้าแรงดันในท่อประปา - โครงการเพิ่มแรงดันน้ำในพื้นที่แรงดันต่ำ (Booster Pump) - โครงการยกระดับมาตรฐานงานก่อสร้างตามหลักวิศวกรรมด้วยการควบคุมงานระยะไกล (Camera Intelligent Alert: CIA) - โครงการขยายการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึงเพียงพอ และมั่นคง (Water Coverage 100%) - Water Safety Plan	

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง การมีส่วนร่วม	ความถี่	ประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสาระสำคัญของ กปน.	การตอบสนองต่อความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน	- การประชุมและผลการดำเนินงานพร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานซักถาม - สำรวจความผูกพันองค์กร	- ปีละ 2 ครั้ง - ปีละครั้ง	- ความชัดเจนเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ - การจัดการให้มีการเพิ่มความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ ตลอดจนภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ - การปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในส่วนของการค่าจ้างและค่าอาหาร - การเพิ่มช่องทาง/สถานพยาบาลที่หลากหลายในการเลือกใช้บริการเข้ารับการรักษาพยาบาล	- การอบรมและการศึกษา - การประเมินสมรรถนะของบุคลากร - สิทธิประโยชน์และสวัสดิการพนักงาน	- โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน - การประเมินสมรรถนะของบุคลากร - สิทธิประโยชน์และสวัสดิการพนักงาน
	- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น - การสำรวจความพึงพอใจ	- ปีละครั้ง - ปีละครั้ง	- การดำเนินการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส - ต้องการความรู้ความเข้าใจในงานก่อสร้างก่อนปฏิบัติงานจริง	- การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง - กระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน. - การร่วมพัฒนาศักยภาพของคู่ค้าผ่านกรอบ	- นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม - กระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน. - การร่วมพัฒนาศักยภาพของคู่ค้าผ่านกรอบ
 พันธมิตร	การสำรวจความคิดเห็น	ปีละครั้ง	ต้องการความพึงพอใจจากการให้บริการ	การร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่น	การประสานงานและความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อยกระดับการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง การมีส่วนร่วม	ความถี่	ประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นสาระสำคัญด้าน ความยั่งยืนของ กปน.	การตอบสนองต่อความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ชุมชนและสังคม	- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น - จัดกิจกรรม CSR - สำรวจความพึงพอใจ - กิจกรรมประจำปี - กิจกรรมประจำปี	- ปีละครั้ง - มากกว่าปีละครั้ง - ปีละครั้ง - ปีละ 72 ครั้ง (สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 สาขา จัดกิจกรรมสาขาร่วมกัน 4 ครั้งต่อปี)	- ต้องการให้ กปน. ดำเนินการดูแลชุมชนให้มากขึ้น - มีความต้องการให้ กปน. รับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วม - กับกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน - ในเขตพื้นที่ตามแนวคลองประปา - รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ร่วมกัน	ชุมชนท้องถิ่น	โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ
 สื่อมวลชน	- งานแถลงผลการดำเนินงาน - พิธีเปิดกิจกรรมที่สำคัญ - การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชน เช่น งานครบรอบ กิจกรรมสื่อ - การให้สัมภาษณ์ การให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน - Social Media ของ กปน. - ข่าวแจกสื่อมวลชน - การพบปะสื่อมวลชนแบบไม่เป็นทางการ (รายสื่อ) - การสำรวจความคิดเห็น	- ปีละครั้ง - มากกว่า 6 ครั้งต่อปี - ตลอดปี - ตลอดปี - ตลอดปี - ทุกสัปดาห์ - ตลอดปี - ปีละครั้ง	ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา	ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ - การประสานการหลวง
 นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	Social Media ของ กปน.	ตลอดทั้งปี	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากหน่วยงาน	ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ - การประสานการหลวง

แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566

เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองประเด็นความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน. จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. (ปี 2565-2570) โดยหน่วยงานระดับฝ่ายทุกฝ่ายได้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ภายใต้ 5 Themes คือ



ซึ่งการดำเนินการตามแผนดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มมากขึ้น



สแกน QR Code เพื่อดูผลการดำเนินงาน
แผนสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566



การดำเนินงาน ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ



- การบริหารจัดการองค์กร
- ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์
- นวัตกรรมและดิจิทัล
- การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง
- การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย
- สมรรถนะทางเศรษฐกิจ
- ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม

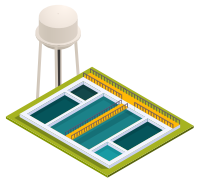




การบริหารจัดการองค์กร

การบริหารความเสี่ยง

การประปานครหลวง (กปน.) ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงองค์กร จึงนำมาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร โดยดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามหลักสากล (COSO) และตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยสรุปการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้



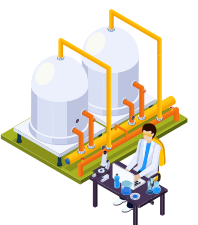
ด้านปริมาณและคุณภาพน้ำดิบ

ในปี 2566 กรมอุตุนิยมวิทยาคาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะมีปริมาณฝนน้อยกว่าปี 2565 และในช่วงปลายปี สถานการณ์เอลนีโญทวีความรุนแรงขึ้น และอาจต่อเนื่องไปจนถึงปี 2567 กปน. จึงมีการบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที เพื่อลดผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำในพื้นที่ความรับผิดชอบของ กปน. ให้น้อยที่สุด โดยได้เข้าร่วมประชุมคณะอนุกรรมการติดตาม และวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์น้ำเป็นประจำทุกวันจันทร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่อติดตามสถานการณ์น้ำและประสานงานกับกรมชลประทาน รวมถึงประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งร่วมกันวางแผนและบริหารจัดการน้ำให้ผ่านพ้นวิกฤตการณ์ไปได้ โดยในระยะยาว กปน. ได้จัดทำโครงการขยายกำลังการผลิตของโรงงานผลิตน้ำ ช่อมบ่อและเพิ่มปริมาณดักเก็บน้ำใส รวมถึงการปรับปรุงคลองประปาให้สามารถกักเก็บน้ำดิบได้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบจากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และรองรับความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ กปน. ได้กำหนดค่าดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicators: KRIs) ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณน้ำดิบ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลเฝ้าระวัง และรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งเพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งส่งมอบน้ำประปาที่มีคุณภาพตามเกณฑ์แนะนำขององค์การอนามัยโลก ให้แก่ผู้ใช้น้ำได้อย่างทั่วถึงตามภารกิจของ กปน.



ด้านเสถียรภาพในระบบผลิต ระบบสูบน้ำ และสูบน้ำจ่ายน้ำประปา

เพื่อลดโอกาสและผลกระทบต่อเสถียรภาพระบบผลิต สูบน้ำ และสูบน้ำจ่ายน้ำประปา ทั้งฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก กปน. จึงจัดทำแผนบำรุงรักษาเครื่องจักรในระบบผลิตน้ำให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีโครงการเพื่อขยายกำลังการผลิตน้ำของโรงงานผลิตน้ำ ตลอดจนปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบประปาเพื่อการรองรับความต้องการใช้น้ำจากการขยายตัวของเมืองในอนาคต นอกจากนี้ กปน. ได้จัดทำแผนการบริหารจัดการระบบผลิต และระบบสูบน้ำ-สูบน้ำจ่ายน้ำ เพื่อให้สามารถบริการน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 กปน. สามารถผลิต สูบน้ำส่งและสูบน้ำจ่ายน้ำให้ลูกค้าได้ตามเป้าหมายของแผนการให้บริการ (Service Plan)



ด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปน. คำนึงถึงการบริหารงานให้มีความยืดหยุ่น พร้อมรับมือภัยพิบัติ สถานการณ์ฉุกเฉิน และวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที ในปี 2566 กปน. สามารถรักษาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) ตามระบบมาตรฐาน ISO 22301:2019 โดยมีขอบเขตตั้งแต่กระบวนการจัดการน้ำดิบ กระบวนการผลิตน้ำประปา กระบวนการสูบน้ำ-สูบน้ำจ่าย กระบวนการให้บริการ และกิจกรรมสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานของ กปน. ได้มีการเตรียมพร้อมรับมืออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทันต่อสถานการณ์ รวมถึงสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า กปน. จะสามารถดำเนินงาน และให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้น้ำได้อย่างต่อเนื่อง แม้องค์กรจะเผชิญกับสภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต



ด้านการเงิน

การบริหารจัดการสถานะทางการเงินขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะช่วงที่รายจ่ายมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่รายรับรวมมีแนวโน้มทรงตัว นอกจากนี้ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ยังส่งผลให้พฤติกรรมการใช้น้ำเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีปริมาณการใช้น้ำลดลงอย่างมาก ส่งผลให้ กปน. เผชิญความท้าทายในการวางแผนบริหารจัดการด้านการเงินให้เหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจและสถานะทางการเงินขององค์กร ดังนั้น “งบรับ-จ่ายเงินสด” จึงเป็นเครื่องมือทางการเงินรูปแบบหนึ่งที่ช่วยวางแผนการตัดสินใจในการบริหารสภาพคล่องและการบริหารความเสี่ยงทางการเงินได้เป็นอย่างดี

กปน. จึงได้ปรับปรุงกระบวนการการจัดทำงบรับ-จ่ายเงินสดรายวันและรายเดือน และเพิ่มวิธีนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น นอกเหนือจากรูปแบบตารางและข้อความเพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผล วิเคราะห์ และวางแผนทางการเงินได้อย่างเหมาะสม โดยการนำเครื่องมือ SAP Analytics Cloud (SAC) ซึ่งเป็นฟังก์ชันการทำงานหนึ่งที่พัฒนาขึ้นบน Platform SAP HANA มาประยุกต์ใช้ โดย SAC มีจุดเด่นคือ Features การใช้งานด้าน Business Intelligence (BI) ที่ครบครันและการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard ที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้บริหารจะได้ทราบความเคลื่อนไหวของรายงานเงินสดรับและเงินสดจ่ายที่เกิดขึ้นจริงและประมาณการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น 1 เดือน หรือ 1 ปีข้างหน้า ซึ่งสามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินปัจจุบันและอนาคตขององค์กรในการวางแผนจัดหาเงินทุน การบริหารสภาพคล่องส่วนเกิน และอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ กปน. ภายใต้บริบทที่ยังมีสภาพคล่องคงเหลือเพียงพอต่อการดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนต่อไป



ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กปน. ได้ทำโครงการ “Security Operations Center” และโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงระบบผลิตและจัดส่งน้ำ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นคงของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพิ่มการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ อีกทั้งยังมีมาตรการป้องกันการบุกรุกเครือข่ายและการโจมตีของผู้ไม่ประสงค์ดี ทั้งนี้ยังนำมาตราการและแนวปฏิบัติเรื่องธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้การได้มาและการนำไปใช้ข้อมูลขององค์กรถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน รักษาความเป็นส่วนตัว และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและความมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้ กปน. ได้เตรียมการรองรับ พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 โดยทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ด้าน IT รวมทั้งฝึกซ้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์



ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพงานลดน้ำสูญเสีย

กปน. มีการจ้างดำเนินโครงการบริหารจัดการน้ำสูญเสียรายพื้นที่ (Performance Based Contract: PBC) และศึกษาแนวทางสำรวจระบุเส้นทางติดตั้งป้ายชี้แนวท่อประปา เพื่อลดอัตราน้ำสูญเสียให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีแผนบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนควบคุมเป้าหมายน้ำสูญเสียจากโครงการบริหารจัดการน้ำสูญเสียรายพื้นที่ (PBC) และแผนการลดโอกาสและผลกระทบต่อระบบส่งและจ่ายน้ำ กรณีได้รับความเสียหายจากการก่อสร้างบริเวณใกล้เคียง ซึ่งผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงมีการดำเนินการตามกิจกรรมได้อย่างครบถ้วนเป็นไปตามแผน โดยเฉพาะการดำเนินงานโครงการบริหารจัดการน้ำสูญเสียรายพื้นที่ (PBC) ที่ต้องดำเนินการควบคุมงานซ่อมท่อประปาแตกรั่วและเร่งรัดการวางท่อซึ่งเป็นประโยชน์ในการช่วยกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่วางไว้และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

การควบคุมภายใน

กปน. มีการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และแนวปฏิบัติของ COSO 2013 รวมทั้งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ โดยมีการดำเนินงานด้านการควบคุมภายในดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม

กำหนดนโยบายการควบคุมภายใน แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายใน และนโยบายการบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (GRC) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่การบริหารและการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ตามโครงสร้างองค์กรอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกัน ผู้บริหารจัดการให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม มีความรับผิดชอบ รวมทั้งปลูกฝังให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายใน

ด้านการประเมินความเสี่ยง

จัดให้มีระบบการควบคุมภายในตามโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงาน ครอบคลุมกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรอย่างเพียงพอเหมาะสมในทุกขั้นตอนของการทำงาน และมุ่งเน้นการควบคุมภายในในกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน กำหนดเกณฑ์ประเมินผลกระทบด้านองค์ความรู้ในเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงระดับหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกมิติ

ด้านกิจกรรมควบคุม

กำหนดกิจกรรมการควบคุมทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ประเมินความเสี่ยงพอและประสิทธิภาพของกิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่ และพิจารณากิจกรรมควบคุมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อมั่นใจว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งสนับสนุนให้มีการเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาดำเนินการและต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

มีระบบงานบูรณาการการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน (ระบบสารสนเทศ GRC) ในการวิเคราะห์ความเสี่ยง กำหนดกิจกรรมการควบคุมและมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยง มีการจัดเก็บข้อมูล Risk Universe จากข้อมูลในอดีตเพื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล และสามารถจัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ รวมถึงมีการสื่อสารแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจุดควบคุม (Control Point) โดยระบบสารสนเทศ KM Portal ให้บุคลากรทุกระดับ

ด้านกิจกรรมการติดตามผล

มีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยทุกหน่วยงานมีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี พร้อมรายงานต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน รวมถึงคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ในปีงบประมาณ 2567 กปน. มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร โดยการเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับการทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้



การตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบมีบทบาทหลักในการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา (Assurance and Consulting Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ โดยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการกำกับดูแลที่ดี รวมทั้งตรวจสอบด้านการปฏิบัติงาน รายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบายต่าง ๆ ซึ่งได้กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบไว้ในกฎบัตรสำนักตรวจสอบอย่างชัดเจน มีการทบทวน/ปรับปรุงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการสื่อสารบทบาทและความรับผิดชอบเพื่อให้ผู้บริหาร/พนักงานของหน่วยรับตรวจรับทราบ ทั้งนี้ มีการกำหนดนโยบายมุ่งมั่นการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ให้ความเชื่อมั่น และให้คำปรึกษาสอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน และยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมิน Enablers ทั้ง 7 ด้าน

การปฏิบัติงานตรวจสอบและการรายงาน

มีการจัดทำแผนการตรวจสอบระยะยาว 5 ปี (2565-2569) และแผนการตรวจสอบประจำปี 2566 ตามฐานความเสี่ยง (Risk-Based Audit) โดยมุ่งเน้นความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแผนวิสาหกิจการประปานครหลวงมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งในปี 2566 สามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามแผนการตรวจสอบประจำปี การให้คำปรึกษาเชิงรุกแก่ผู้บริหารและหน่วยรับตรวจครบตามแผนที่กำหนดช่วยให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร มีการรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหารหน่วยรับตรวจ ผู้ว่าการการประปานครหลวง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการการประปานครหลวง และหน่วยงานกำกับดูแล รวมทั้งสรุปประเด็นจากการตรวจสอบเป็นองค์ความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในสำนักตรวจสอบและองค์ความรู้ของการประปานครหลวง ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบมีความเป็นอิสระ ไม่มีข้อจำกัดในการแสดงความเห็นและไม่มีประเด็นที่มีความขัดแย้งระหว่างหน่วยรับตรวจกับสำนักตรวจสอบที่ยังหาข้อยุติไม่ได้

การรักษาคุณภาพงานของผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายในถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีการประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบจากหน่วยรับตรวจ มีการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ทุกไตรมาส ได้รับการประเมินจากคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูงปีละ 1 ครั้ง ซึ่งได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ทั้งนี้ ได้ดำเนินการตามแผนการพัฒนาและรักษานักวิชาการด้านการตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถ โดยสนับสนุนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาตนเองในการเป็น Certified Internal Auditor (CIA) หรือประกาศนียบัตรทางวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีผู้ตรวจสอบได้รับประกาศนียบัตรทางวิชาชีพร้อยละ 43 ของจำนวนผู้ตรวจสอบภายในทั้งหมด พร้อมทั้งส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ไม่น้อยกว่า 40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของ กปน. สำหรับปีบัญชี 2566 มีค่าสอบบัญชี 6.90 ล้านบาท

ความโปร่งใสและความซื่อสัตย์



การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการ กปน. ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน โดยการกำกับ ติดตาม ดูแลการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของ กปน. อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองนโยบายของภาครัฐ และเป็นไปอย่างมีจริยธรรม เปิดเผย โปร่งใส รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย



การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ (Compliance Unit)

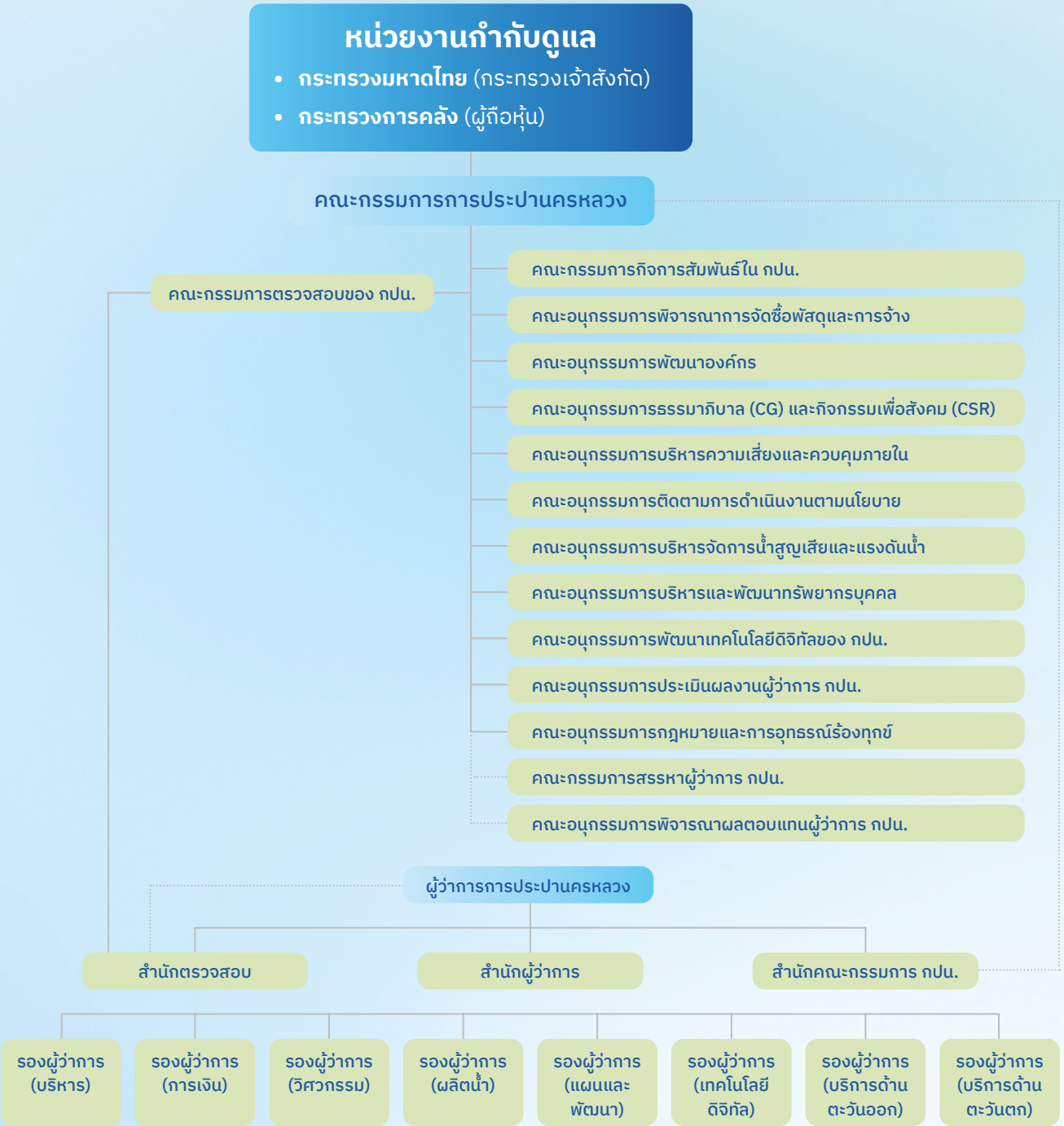
กปน. กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบในรูปแบบโครงสร้าง “คณะกรรมการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Unit)” ซึ่งมีรองผู้ว่าการ (บริหาร) เป็นประธานกรรมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ) เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการ มีผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้ว่าการจากทุกสายงานร่วมเป็นคณะกรรมการ และมีผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายเป็นเลขานุการ และรายงานผลการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายของ กปน. ต่อผู้ว่าการ

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่และอำนาจในการกำกับและติดตามการปฏิบัติงานของ กปน. ให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานหรือหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยฝ่ายกฎหมายในฐานะเลขานุการฯ ได้ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ (เพื่อรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. กำหนดกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการ (1st Line of Defense) เป็นผู้ประเมินและรายงานผลการปฏิบัติ ฝ่ายกฎหมาย (2nd Line of Defense) ทำหน้าที่สอบทานและจัดทำรายงาน

เสนอคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานหรือหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ

ในปีงบประมาณ 2566 คณะกรรมการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Unit) มีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของ กปน. ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ โดยพิจารณาให้ความคิดเห็นต่อกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ และเสนอแนะแนวทางปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายต่อไป รวมทั้งได้ดำเนินงานสำคัญอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เช่น การพิจารณาทบทวนประมวลจริยธรรมสำหรับผู้ว่าการและพนักงาน กปน. การพิจารณาอนุมัติทะเบียนรายชื่อข้อกำหนดด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนการพิจารณาอนุมัติผลการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสและการประเมินความสอดคล้องการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น

โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ กปน.
โครงสร้างของคณะกรรมการ กปน. (2-9, 2-11)



ตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 กำหนดให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจประกอบด้วย ประธานกรรมการ กรรมการอื่นอีกไม่น้อยกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 13 คน และผู้ว่าการเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง โดยคณะกรรมการ กปน. มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ เพื่อช่วยกลั่นกรองงานในแต่ละด้าน

ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม โดยมีการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหาร กปน. เป็นกรรมการ อนุกรรมการ หรือเลขานุการ เพื่อสนับสนุน กลั่นกรอง และรายงานผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ (รายละเอียดเกี่ยวกับคณะอนุกรรมการต่างๆ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2566)

กระบวนการคัดเลือกคณะกรรมการ กปน. (2-10)

- คณะกรรมการ กปน. ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี
- ต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ กปน. พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ เป็นผู้มิใช่สัญชาติไทย มีอายุไม่เกิน 65 ปีบริบูรณ์ มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับกิจการของ กปน. มีความรู้และมีความชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประปา วิศวกรรม เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ หรือการบริหารธุรกิจ
 - ประธานกรรมการและกรรมการอื่นมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี เว้นแต่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนจะอยู่ในตำแหน่งได้เท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน สำหรับผู้ว่าการจะเป็นไปตามสัญญาจ้าง ทั้งนี้ ประธานกรรมการและกรรมการที่พ้นจากตำแหน่ง อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ได้
 - มีการใช้ Skill Matrix ในการพิจารณาสรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ประกอบด้วย

1. ความเชี่ยวชาญหลัก		2. ความเชี่ยวชาญตามความต้องการของรัฐวิสาหกิจ		
				
ด้านการเงิน	ด้านบัญชี	ด้านวิศวกรรม [โยธา/แหล่งน้ำ/ สิ่งแวดล้อม (สุขาภิบาล) และอื่น ๆ]	ด้านบริหารธุรกิจ/ เศรษฐศาสตร์	ด้านบริหาร ทรัพยากรบุคคล
				
ด้านกฎหมาย	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	ด้านบริหาร จัดการองค์กร	ด้านบริหาร จัดการโครงการ	ด้านนวัตกรรม

- มีผู้แทนกระทรวงการคลังที่เป็นข้าราชการประจำในกระทรวงการคลังเป็นกรรมการในคณะกรรมการ กปน. เพื่อรักษาผลประโยชน์ของทางราชการในฐานะผู้ถือหุ้นของรัฐวิสาหกิจ
- มีผู้แทนกระทรวงมหาดไทยที่เป็นข้าราชการประจำ ซึ่งไม่อยู่ในหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการของ กปน. จำนวน 1 คน เป็นกรรมการในคณะกรรมการ กปน. เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงนโยบายจากกระทรวงเจ้าสังกัด
- กรรมการอื่นที่มีใช้กรรมการโดยตำแหน่ง แต่งตั้งจากบุคคลในบัญชีรายชื่อกรรมการที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้น (Director's Pool) ไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการอื่น
- กรรมการอื่นที่มีใช้กรรมการโดยตำแหน่ง เสนอชื่อจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การทำงานในภาคธุรกิจไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการอื่น
- มีกรรมการที่เป็นอิสระอย่างน้อยจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด เพื่อให้เป็นไปตามหลักการ และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ กปน. (2-12, 2-13, 2-14)

- การกำหนดทิศทางการองค์กร
- การกำกับดูแลการดำเนินงาน ประกอบด้วย
 - 1) แผนปฏิบัติการดิจิทัล
 - 2) แผนการตรวจสอบภายใน
 - 3) แผนบริหารทุนมนุษย์
 - 4) แผนการจัดการความรู้
- การกำหนดนโยบายบริหารองค์กร
- การสนองบทบาทของภาครัฐ
- การเสริมสร้างการกำกับดูแลที่ดี
- การกำกับดูแลด้านจรรยาบรรณ
- บทบาทเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม
- สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น
- การกำกับดูแลนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- การกำกับดูแลนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนและนวัตกรรม
- การเปิดเผยข้อมูล: กำกับดูแลให้ กปน. เปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศทั้งด้านการเงินและมีใช้การเงิน ผ่านทางรายงานประจำปี และเว็บไซต์ กปน. ดังนี้

การเปิดเผยข้อมูลในรายงานประจำปี กปน.	การเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ กปน.
อย่างน้อยประกอบด้วย 1) โครงสร้างของกลุ่มธุรกิจ/โครงสร้างผู้ถือหุ้น 2) ประวัติของคณะกรรมการ กปน. 3) ข้อมูลประวัติผู้บริหาร 4) รายงานวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 5) งบการเงินที่ได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชี 6) รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการ/คณะกรรมการตรวจสอบต่อรายงานทางการเงิน 7) ความเสี่ยงหลักของการดำเนินธุรกิจ 8) นโยบายและการจ่ายค่าตอบแทนของคณะกรรมการ 9) นโยบายและการจ่ายค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง 10) จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเป็นรายบุคคล 11) การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี 12) การดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม 13) นโยบายและผลการจัดการรายการที่เกี่ยวข้องกัน 14) สภาพธุรกิจ แผนงานทางธุรกิจและกลยุทธ์	อย่างน้อยประกอบด้วย 1) ทิศทางนโยบายของ กปน. 2) นโยบายการกำกับดูแลที่ดี 3) การดำเนินงานตามนโยบายรัฐ 4) แผนงานที่สำคัญ 5) ข้อมูลโครงการลงทุนที่สำคัญ 6) การจัดซื้อจัดจ้าง 7) ผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน และมีใช้การเงินที่สำคัญ 8) รายงานประจำปี

- การติดตามผลการดำเนินงาน
- การดำเนินงานเกี่ยวกับผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน
 - 1) จัดตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้ว่าการ กปน. เพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งผู้ว่าการ กปน.
 - 2) กำกับดูแลให้ กปน. จัดให้มีโครงสร้างผู้บริหารระดับสูง ขอบเขตงาน และคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงที่เหมาะสม
 - 3) จัดให้มีการประเมินผลงานผู้ว่าการและผู้บริหารระดับสูง โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด น้ำหนักและเป้าหมายที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นปี มีการติดตามประเมินผลเป็นประจำทุก 6 เดือน และนำผลประเมินเชื่อมโยงกับระบบแรงจูงใจ

- 4) กำกับดูแลให้มีแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งผู้ว่าการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งงานสำคัญ (Key Positions) ของ กปน.
- 5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายบริหารและพนักงานได้รับการอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 6) กำกับดูแลให้ผู้ว่าการมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์ของรัฐธรรมนูญ รวมถึงการรักษาพนักงานที่มีความสามารถของรัฐธรรมนูญไว้

- การแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

การประเมินผลการดำเนินงานและการพัฒนาทักษะความรู้ (2-17, 2-18)

กปน. กำหนดให้มีการประเมินคณะกรรมการ กปน. จำนวน 1 ครั้งต่อปี โดยเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับรัฐวิสาหกิจซึ่งกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Evaluation) ของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจทั้งคณะและของกรรมการแต่ละรายอย่างน้อยปีละครั้ง เป็นประจำทุกปี เพื่อช่วยให้คณะกรรมการได้มีการพิจารณาทบทวนผลงาน ประเด็นและอุปสรรคต่างๆ ในระหว่างปีที่ผ่านมา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการ โดยในปีงบประมาณ 2566 คณะกรรมการ กปน. ได้มีการพิจารณาแบบประเมิน และเห็นชอบแบบประเมินจำนวน 3 แบบ ได้แก่ แบบประเมินตนเองของกรรมการ (Self-Assessment) แบบประเมินผลคณะกรรมการทั้งคณะ (Board Evaluation) และแบบประเมินแบบไขว้ของกรรมการ กปน. และหลังจากทำการประเมินแล้ว ได้นำผลการประเมินมาพิจารณาร่วมกันเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ของคณะกรรมการ พร้อมทั้งจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ กปน. ปีงบประมาณ 2567 เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป



ผลการประเมินคณะกรรมการปีงบประมาณ 2566

1. การประเมินตนเองรายบุคคลของกรรมการ กปน. ผลการประเมินได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.89 หมายถึง โดยเฉลี่ยแล้วประสิทธิภาพในการทำงานรายบุคคลของกรรมการ กปน. อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

2. การประเมินผลคณะกรรมการ กปน. ทั้งคณะ ผลการประเมินได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.46 หมายถึง โดยเฉลี่ยแล้วประสิทธิภาพในการทำงานของคณะกรรมการ กปน. ทั้งคณะอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

3. การประเมินแบบไขว้ของกรรมการ กปน. ผลการประเมินได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.83 หมายถึง โดยเฉลี่ยแล้วประสิทธิภาพในการทำงานรายบุคคลของกรรมการ กปน. จากการประเมินของกรรมการท่านอื่นอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

ทั้งนี้ กปน. ได้พิจารณาภารกิจสำคัญของคณะกรรมการ และกรอบการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ตามเกณฑ์การประเมินผลองค์กรฯ ประกอบกับประเด็นที่มีคะแนนประเมินน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยรวม และข้อเสนอแนะจากการประเมินผล มาวิเคราะห์และจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ กปน. ปีงบประมาณ 2567



กปน. มีนโยบายส่งเสริมให้คณะกรรมการได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ผ่านการอบรม/สัมมนาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของ กปน. อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง อาทิ หลักสูตร Director Certification Program (DCP) หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชน (PDI) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เหมาะสม การศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการกิจการ ประปาและระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การจัดประชุมเฉพาะคณะกรรมการ กปน. ที่เป็นกรรมการอิสระ การเยี่ยมชมการปฏิบัติงานจริงของ กปน. เป็นต้น นอกจากนี้ สำหรับกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ จะมีการจัด Orientation Program โดยบรรยายสรุปการดำเนินงานกิจการในภาพรวมของ กปน. และได้จัดทำคู่มือกรรมการและเอกสารสำคัญเกี่ยวกับองค์กร รวมทั้งข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำหน้าที่กรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ กปน. (2-19, 2-20, 2-21)

ค่าตอบแทนของคณะกรรมการแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ



กปน. ในฐานะรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่คณะกรรมการ กปน. ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ โดยการจ่ายค่าตอบแทนของคณะกรรมการ กปน. จะจ่ายในช่วงที่กรรมการยังดำรงตำแหน่ง กรณีหลังเกษียณ/พ้นจากตำแหน่งไปแล้ว ไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนให้ กรรมการ

จะได้รับค่าตอบแทนรายเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ต่อเดือน จ่ายตามสัดส่วนระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง โดยประธานกรรมการจะได้รับค่าตอบแทนในอัตรา 2 เท่าของค่าตอบแทนรายเดือนกรรมการ หรือจำนวน 20,000 บาท ต่อเดือน

สำหรับการจ่ายเบี้ยประชุมคณะกรรมการ กปน. จะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนรายเดือน และเบี้ยประชุมกรรมการรัฐวิสาหกิจและกรรมการอื่นในคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2562 โดยจ่ายเบี้ยประชุมกรรมการสูงสุดไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน และจ่ายเบี้ยประชุมให้ประธานในที่ประชุมในอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 25 ของเบี้ยประชุมกรรมการ

1) กรณีการประชุมคณะกรรมการ กปน. จ่ายเบี้ยประชุมกรรมการ กปน. เป็นรายครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ ในกรณีมีเหตุสมควร อาจพิจารณาจ่ายเบี้ยประชุมได้เกินกว่า 1 ครั้งต่อเดือน แต่ต้องไม่เกิน 15 ครั้งต่อปี

2) กรณีการประชุมคณะกรรมการชุดย่อย คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่นที่แต่งตั้งโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ระเบียบซึ่งเป็นหลักเกณฑ์กลาง มติคณะ

รัฐมนตรี หรือคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจจ่ายเบี้ยประชุมให้แก่กรรมการ กปน. และกรรมการอื่นที่ไม่ใช่บุคลากรของรัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนเท่ากันในอัตรา 0.5 เท่าของเบี้ยประชุมกรรมการ กปน. รวมแล้วไม่เกิน 2 คณะ คณะละไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน

กปน. มีการจ่ายโบนัสให้แก่คณะกรรมการ เมื่อ กปน. ได้นำเงินกำไรสุทธิที่จัดสรรเป็นรายได้แผ่นดินส่งกระทรวงการคลังเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการจัดสรรโบนัสจะเป็นไปตามผลการประเมินและวงเงินตามหลักเกณฑ์ในมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ซึ่งเห็นชอบเรื่องการปรับปรุงระบบแรงจูงใจในส่วนของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามผลการประชุมคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ ครั้งที่ 4/2556 เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2556

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

การประปานครหลวง (กปน.) มุ่งมั่นบริหารงานที่ยึดภารกิจกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีการกำหนดนโยบายและแนวทาง

ปฏิบัติด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม และจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กปน. โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนฯ ต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงมหาดไทย (ศปท.มท.) ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

นโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กปน. ได้นำแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2566-2570) มาใช้เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวัง กระตุ้นจิตสำนึก และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตจากการปฏิบัติหน้าที่ หากพบว่าการทุจริต ได้มีการสอบสวนดำเนินคดีและลงโทษทางวินัยเพื่อมิให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น

ในปี 2566 กปน. ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาลระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตลอดจนการสนับสนุนให้ภาคเอกชนที่เป็นคู่สัญญากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล



การประกาศเจตนารมณ์

กปน. ยึดมั่นในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่ทุจริต มีประสิทธิภาพ ด้วยการลงนามประกาศเจตนารมณ์ของคณะกรรมการ กปน. ผู้บริหาร และพนักงาน เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นและพันธสัญญาในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีธรรมาภิบาล ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนงานของ กปน. ให้เติบโตอย่างยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรคุณภาพ (Quality Organization)

สำหรับปีงบประมาณ 2566 กปน. ยกกระดานการประกาศเจตนารมณ์ จากการลงนามในเอกสาร พัฒนาเป็นการลงนามผ่านระบบ “MWA CG Commitment” เพื่อความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว สามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา



นโยบายและแนวทางปฏิบัติการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (2-15)

กปน. ให้ความสำคัญกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ได้มีประกาศคณะกรรมการ กปน. เรื่องนโยบายและแนวทางปฏิบัติการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายใน และการเกิดรายการเกี่ยวโยง พร้อมทั้งได้จัดทำคำสั่ง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายใน และการเกิดรายการเกี่ยวโยง เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้ว่าการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานอื่น ได้แก่ อนุกรรมการ กรรมการ ที่ปรึกษา และคณะทำงานที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการ กปน. และมีได้เป็นคณะกรรมการ กปน. ผู้ว่าการ หรือพนักงาน กปน. ใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และตระหนัก

ถึงการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องทำความเข้าใจและถือปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดให้สำนักตรวจสอบสรุปรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายใน และการเกิดรายการเกี่ยวโยง ที่เกิดขึ้นในระหว่างปี รายงานผู้ว่าการเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการ กปน.

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2566 ผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการ กปน. (รวมผู้ว่าการ) พนักงาน กปน. และผู้ปฏิบัติงานอื่น ได้รายงานเป็นผู้ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จำนวน 4,232 คน

การประเมินความเสี่ยงโอกาสจะเกิดการทุจริตภายในองค์กร หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ (205-1)

กปน. ได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริตเป็นประจำทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการดังนี้

- 1. จัดอบรมให้ความรู้ หัวข้อ “การประเมินความเสี่ยงต่อการทุจริต” สำหรับบุคลากร จำนวน 164 คน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริต ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจหลังการอบรมได้ร้อยละ 91.67
- 2. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงต่อการทุจริตภายในองค์กร โดยในปีงบประมาณ 2566 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) กำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทำการประเมินความเสี่ยงการทุจริตโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินสูงสุด จำนวน 1 โครงการ ซึ่ง กปน. คัดเลือกโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินสูงสุด ชื่อ โครงการงานก่อสร้างสถานีสูบน้ำบาดาลกระบะบึงแห่งที่ 2 ถึงเก็บน้ำใส ขนาดบรรจุ 50,000 ลูกบาศก์เมตร พร้อมงานที่เกี่ยวข้อง สัญญา GES-LK-9

- โดยมีการรายงานข้อมูล ดังนี้
- 1. แบบรายงานเสนอความเสี่ยงการทุจริตของหน่วยงาน
 - 2. แบบรายงานการระบุประเด็นความเสี่ยงการทุจริต
 - 3. แบบรายงานแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต
 - 4. แบบรายงานประมาณการงบประมาณโครงการจัดซื้อจัดจ้าง

วิธีการประเมินความเสี่ยงทุจริต 3 ขั้นตอน



ขั้นตอนที่ 1
การกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต



ขั้นตอนที่ 2
การประเมินความเสี่ยงการทุจริต



ขั้นตอนที่ 3
การจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงด้านการทุจริตตามทฤษฎีสามเหลี่ยมการทุจริต (Fraud Triangle) ได้แก่

- Pressure/Incentive แรงกดดัน หรือแรงจูงใจที่จะกระทำ
- Opportunity โอกาสซึ่งเกิดจากช่องโหว่ของระบบต่าง ๆ คุณภาพการควบคุมกำกับการควบคุมภายในขององค์กรมีจุดอ่อน
- Rationalization การหาเหตุผลสนับสนุนการกระทำ

ผลการประเมินความเสี่ยงโครงการดังกล่าว พบว่าไม่มีการร้องเรียนเรื่องความเสี่ยงการทุจริตผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.) เนื่องจาก กปน. มีมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตและมีผู้สังเกตการณ์ในทุกกระบวนการ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ กปน. ได้เพิ่มระบบติดตามการดำเนินงานผ่านระบบ (Dashboard) ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

- 3. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อการทุจริตภายในองค์กร ให้แก่ ศปท.มท. เพื่อรวบรวมส่งสำนักงาน ป.ป.ท.



แผนบริหารความเสี่ยงต่อการทุจริตภายในองค์กร ปีงบประมาณ 2561-2566

- ปี 2561 การขออนุญาตติดตั้งประปา
- ปี 2562 กระบวนการเบิกจ่ายพัสดุ (การเบิกจ่ายอุปกรณ์/ท่อ)
- ปี 2563 การเปลี่ยนมาตรและอุปกรณ์ในขั้นตอนการเบิกมาตรและอุปกรณ์
- ปี 2564 การควบคุมงานก่อสร้าง
- ปี 2565 โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินสูงสุดจากสายงานผลิตน้ำ ชื่อโครงการ งานก่อสร้างขยายกำลังการผลิตน้ำที่โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ขนาด 800,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน พร้อมงานที่เกี่ยวข้อง สัญญา GE-MS5/6-9
- ปี 2566 โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินสูงสุด คือ โครงการงานก่อสร้างสถานีสูบน้ำบาดาลกระบะบึงแห่งที่ 2 ถึงเก็บน้ำใส ขนาดบรรจุ 50,000 ลูกบาศก์เมตร พร้อมงานที่เกี่ยวข้อง สัญญา GES-LK-9

การสื่อสารและให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต (205-2)

กปน. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแก่บุคลากรภายในองค์กร อาทิ คลิปวิดีโอ การถอดบทเรียนการจัดทำข่าว ไปสเตอร์ อินโฟกราฟิก ฯลฯ ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือเวียน Intranet Internet Facebook: MWA CG Club ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่อง “องค์กรคนดี” เพื่อสร้างบุคลากร “คนดี คนเก่ง คนกล้า”
- เรื่อง “No Gift Policy ค่านิยมสุจริตง่ายๆ เริ่มได้ที่ตัวเรา”

- เรื่อง ร่วมขับเคลื่อนพลังธรรมาภิบาล พร้อมชูแนวคิด “ผู้นำกับการปราบโกง”
- เรื่อง “ธรรมะกับการปฏิบัติงาน”
- เรื่อง “แนวคิดในการดำเนินงานด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้ว่าการ กปน. และรองผู้ว่าการทุกสายงาน”
- เรื่อง “รูปแบบการประเมินความเสี่ยงต่อการทุจริต”
- เรื่อง “ธรรมะกับต้นข้าว”
- เรื่อง “ข้อบังคับ กปน. ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงาน กปน. พ.ศ. 2566”

นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการต่อต้านทุจริตขององค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น

- การเข้าร่วมกับองค์กรภาคีหรือโครงการต่างๆ ที่สนับสนุนเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชัน สมาชิกสภาธรรมาภิบาลเข้าร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2566 ภายใต้แนวคิด “Break the Corruption ไม่ทำ ไม่ทน ไม่เฉย รวมไทยต้านโกง” ซึ่งจัดโดยสำนักงาน ป.ป.ช.
- การเข้าร่วมงาน “รณรงค์เสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อป้องกันการกระทำผิดเกี่ยวกับการขัดกันแห่งผลประโยชน์” จัดโดยสำนักงาน ป.ป.ช.
- รองผู้ว่าการ (บริหาร) ประธานกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของ กปน. (ศปท.กปน.) ร่วมพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง “การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและบรรษัทภิบาล” ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

- สมาชิกสภาธรรมาภิบาล เข้าร่วมอบรมสร้างวิทยากรตัวคูณในการปลูกฝังวิถีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์รวม ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพฯ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และขยายผลองค์ความรู้ไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานให้เกิดกระบวนการคิดใหม่ สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความเข้มแข็ง ตามหลักโมเดล STRONG: จิตพอเพียงต้านทุจริต
- สมาชิกสภาธรรมาภิบาลเข้าศึกษาดูงาน ณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็น “การรวมพลังขับเคลื่อนเครือข่ายคุณธรรม”
- คณะกรรมการสภาธรรมาภิบาล เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อยกระดับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงมหาดไทย ณ โรงแรมรอยัลซิตี้ กรุงเทพฯ จัดโดยกระทรวงมหาดไทย
- สมาชิกสภาธรรมาภิบาลร่วมกิจกรรม “ประปาพบประชาชน” กับสำนักงานประปาสาขาต่างๆ เนื่องในวันสถาปนา กปน. ครบรอบ 56 ปี เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสภาฯ และเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กปน.

ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม และการต่อต้านการทุจริตให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ดังนี้

- หลักสูตร “การประเมินความเสี่ยงต่อการทุจริต”
- หลักสูตร “การปรับใช้หลักคิดการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม”
- หลักสูตร “สุขในงาน เบิกบานในชีวิต”

- หลักสูตร “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 3 ห่วง 2 เงื่อนไข คือทางสายกลาง ความรู้และคุณธรรม”
- หลักสูตร “วัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาล”
- หลักสูตร “ธรรมาภิบาลและมาตรฐานจริยธรรม” ในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.)

กปน. มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.) โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้ 1) ด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม 2) ด้านการต่อต้านการทุจริต ทั้งนี้ หากพบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางด้านล่าง โดย กปน. จะคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสว่าจะไม่เกิดผลกระทบกับตนเอง ตามนโยบายการแจ้งเบาะแสดการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blowing Policy)



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- เลขานุการ ศปท.กปน. อาคารสุทธิดุฎการ ชั้น 8 สำนักงานใหญ่ กปน. เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์: 0 2500 2518 หรือ 0 2504 0123 ต่อ 2518
- กล่องคุณธรรม (กล่องรับเรื่องร้องเรียน) ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาคารสุทธิดุฎการ ชั้น 1 สำนักงานใหญ่ กปน. เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail): anticor@mwa.co.th
- อิน트라เน็ต: <http://intra.mwa.co.th> เลือกหัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน” เลือกประเภทข้อร้องเรียน “การทุจริตและประพฤติมิชอบ”
- อินเทอร์เน็ต: www.mwa.co.th เลือกหัวข้อ “บริการของ กปน.” เลือก “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน.” เลือก “ร้องเรียนปัญหา” เลือก “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท.กปน.)”

ภาพรวมผลการดำเนินงานการต่อต้านทุจริต ปีงบประมาณ 2566 ^(205-2, 205-3)

รายการ	หน่วย	จำนวน
จำนวนหน่วยงานทั้งหมดขององค์กร	หน่วยงาน	66
จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงการทุจริต	หน่วยงาน	1
ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงในด้านทุจริต	ร้อยละ	1.51
คณะกรรมการ กปน. (BOD) ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ได้รับการอบรมนโยบายและกระบวนการต่อต้านทุจริต		
จำนวนคณะกรรมการ กปน. ทั้งหมด	คน	15
จำนวนคณะกรรมการ กปน. ที่ได้รับการอบรม	คน	15
ร้อยละของคณะกรรมการ กปน. ที่ได้รับการอบรม	ร้อยละ	100
จำนวนผู้บริหาร (ระดับหัวหน้าส่วนและเทียบเท่าขึ้นไป) ทั้งหมด	คน	1,499
จำนวนผู้บริหาร (ระดับหัวหน้าส่วนและเทียบเท่าขึ้นไป) ที่ได้รับการอบรม (6-10)	คน	921
ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการอบรม	ร้อยละ	61.44
จำนวนพนักงาน (ไม่รวมผู้ปฏิบัติงาน) ทั้งหมด	คน	2,654
จำนวนพนักงาน (ไม่รวมผู้ปฏิบัติงาน) ที่ได้รับการอบรม (1-5)	คน	921
ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรม	ร้อยละ	34.70
คณะกรรมการ กปน. (BOD) ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้า ที่ได้รับสื่อสารนโยบายและกระบวนการต่อต้านทุจริต		
จำนวนคณะกรรมการ กปน. ที่ได้รับสื่อสาร	คน	15
ร้อยละของคณะกรรมการ กปน. ที่ได้รับสื่อสาร	ร้อยละ	100
จำนวนผู้บริหาร (ระดับหัวหน้าส่วนและเทียบเท่าขึ้นไป) ที่ได้รับสื่อสาร	คน	1,499
ร้อยละของผู้บริหาร (ระดับหัวหน้าส่วนและเทียบเท่าขึ้นไป) ที่ได้รับสื่อสาร	ร้อยละ	100
จำนวนพนักงาน (ไม่รวมผู้ปฏิบัติงาน) ที่ได้รับสื่อสาร	คน	2,654
ร้อยละของจำนวนพนักงานที่ได้รับสื่อสาร	ร้อยละ	100
จำนวนคู่ค้า (supplier และผู้รับเหมา) ทั้งหมด ^ก	คน	174
จำนวนคู่ค้า (supplier และผู้รับเหมา) ที่ได้รับสื่อสาร ^ข	คน	0
ร้อยละจำนวนคู่ค้า (supplier และผู้รับเหมา) ที่ได้รับสื่อสาร	ร้อยละ	0
กรณีทุจริตที่เกิดขึ้น (ถ้ามี ที่เกิดจากพนักงาน คู่ค้า) ⁽²⁰⁵⁻³⁾	กรณี (case)	0
จำนวนคดีความทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการทุจริตที่เกิดขึ้นกับองค์กร หรือพนักงาน ในระหว่างรอบระยะเวลารายงาน ⁽²⁰⁵⁻³⁾	กรณี (case)	1

ก. หมายถึง คู่ค้าที่กำสัญญากับ กปน. มูลค่าตั้งแต่ 5 แสนบาทขึ้นไป ระยะเวลาติดต่อกับ กปน. 3 ปี

ข. ปีงบประมาณ 2566 ไม่มีการสื่อสารนโยบายและกระบวนการต่อต้านทุจริตของ กปน. กับกลุ่มคู่ค้าโดยตรง เป็นการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ สื่อสารบน

ผลการสำรวจความรู้ด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใสของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คะแนนเต็ม 5)

ปีงบประมาณ	หน่วยงานเชิงนโยบาย	หน่วยงานเชิงภารกิจ	สื่อมวลชน	ชุมชนและสังคม	คู่ค้า	พันธมิตร	นักเคลื่อนไหว	ลูกค้า	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ยรวม
2565	4.63	3.60	3.69	4.11	4.05	4.22	2.63	3.05	3.85	3.76
2566	4.33	4.18	4.42	4.20	5.00	4.40	4.02	3.67	4.12	4.26

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ การประปานครหลวง (กปน.)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ การประปานครหลวง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2562 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยต้องการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ ให้ประชาชนเห็นว่าการดำเนินงานของรัฐมีความโปร่งใส สามารถเข้าตรวจดูหรือศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้

กปน. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการงานประปาแก่ประชาชน ขับเคลื่อนองค์กรภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ประปาคุณภาพเพื่อชีวิตที่ดี” Quality Water for Quality Living และด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างมีธรรมาภิบาล ทำให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กปน. ที่แนะนำแนวทางดังกล่าวมาเป็นหลักในการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยความโปร่งใส จนสามารถคว้ารางวัลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่นต่อเนื่องติดต่อกัน 5 ปีซ้อนตั้งแต่ปี 2562-2566

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารสำนักงานใหญ่ กปน. โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และมีตู้จัดแสดงข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พร้อมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้

นอกจากนี้ยังมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก โดยสามารถเข้าถึงศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้ผ่านทางเว็บไซต์ กปน. www.mwa.co.th หรือทางเว็บไซต์ www.oic.go.th ซึ่งหน้าเว็บเพจศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ของ กปน. มีการ



จัดแสดงข้อมูลข่าวสารตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดไว้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตามมาตรา 7 และมาตรา 9 โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้ตลอด 24 ชั่วโมง

นวัตกรรมและดิจิทัล

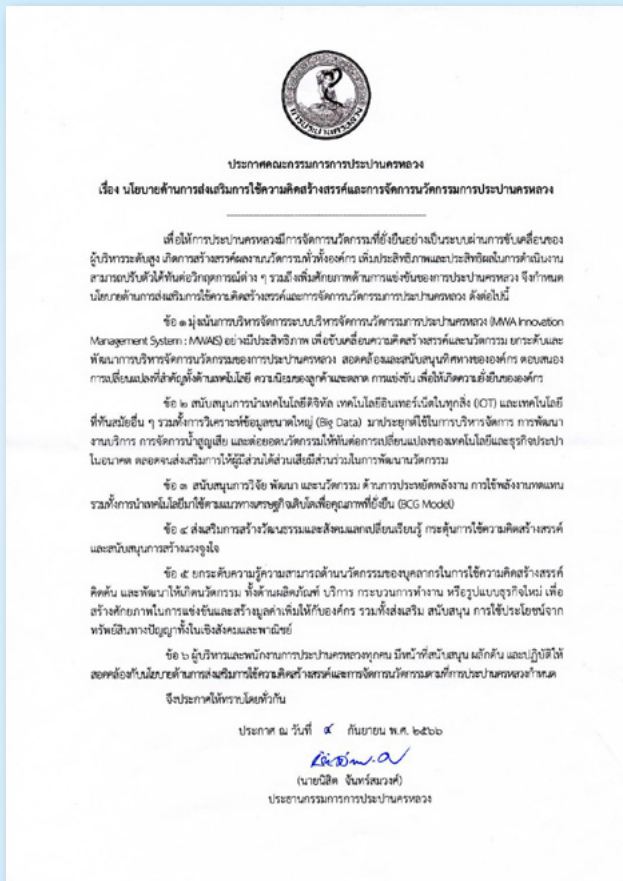


กปน. ได้มีการทบทวนทิศทางการดำเนินงานองค์กร ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทุกปี สำหรับปี 2566 คณะกรรมการ กปน. และผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามแนวทางของ BCG Model การลดการใช้พลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน จึงนำไปสู่การทบทวนนโยบายด้านนวัตกรรม

นโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการจัดการนวัตกรรม

ฝ่ายนวัตกรรมองค์กรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในภาพรวมทั้งหมดของ กปน. ได้นำทิศทางองค์กรในอนาคตด้านนวัตกรรม พ.ศ. 2566 เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนและจัดทำนโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม ซึ่งนอกเหนือจากด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมที่ กปน. มุ่งเน้นการบริหารจัดการระบบนวัตกรรมองค์กร (MWAIS) ในการขับเคลื่อนนวัตกรรม ให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและทิศทางองค์กรอย่างยั่งยืน สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ Big Data มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ และต่อยอดนวัตกรรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและธุรกิจในอนาคต ตลอดจนมุ่งเน้นการสร้างสังคมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านนวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมทั้งในเชิงสังคมและพาณิชย์

กปน. ได้เพิ่มการสนับสนุนการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรมด้านการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ตามแนวทางเศรษฐกิจเติบโต



เพื่อคุณภาพที่ยั่งยืน (BCG Model) ไว้ในนโยบายด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมอีกด้วย

เมื่อมีการทบทวนและจัดทำนโยบายด้านนวัตกรรมฉบับทบทวนเรียบร้อยแล้ว กปน. ได้นำเสนอคณะผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการการประปานครหลวงให้ความเห็นชอบตามลำดับ และได้มีการประกาศใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานด้านนวัตกรรมในปีงบประมาณ 2567 ต่อไป

การกำหนดแนวทางพัฒนานวัตกรรม (Innovation Theme) กับการสร้างความยั่งยืน

จากนโยบายนวัตกรรมฉบับใหม่นี้เอง ได้มีการถ่ายทอดไปสู่แนวทางการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งในการพัฒนานวัตกรรม กปน. ได้กำหนดแนวทางการพัฒนานวัตกรรม (Innovation Theme) จากปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร นโยบายรัฐบาลและองค์กร ทิศทางการดำเนินงาน ตัวชี้วัดภายในองค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับองค์กรและปัจจัยภายนอก ได้แก่ เสียงของลูกค้า (Voice of Customer) และเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Stakeholder) โดยนำข้อมูลจากทั้งสองปัจจัยมาสรุปวิเคราะห์ กำหนดเป็นแนวทางพัฒนานวัตกรรม เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ครอบคลุมการสร้าง/พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมกระบวนการทำงาน/ภารกิจใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำหรับปี 2566 กปน. ได้ทบทวนแนวทางการพัฒนานวัตกรรม (Innovation Theme) ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายนวัตกรรมและสถานการณ์ปัจจุบัน และได้บรรจุหัวข้อนวัตกรรมเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามแนวทางของ BCG Model การลดการใช้พลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน ไว้ใน Innovation Theme ปี 2567 รวมทั้งได้สื่อสารถ่ายทอดให้ทั้งพนักงานและบุคคลภายนอกรับรู้ เพื่อให้ผู้ที่สนใจยื่นข้อเสนอโครงการนวัตกรรม รับทุนสนับสนุนงานวิจัย ตลอดจนนำมาใช้เป็นประเด็นสำคัญในการคัดเลือกแนวคิด (Idea) หรือผลงานจากการฝึกอบรมและการแข่งขัน เพื่อนำมาพัฒนาเป็นนวัตกรรมใช้ภายในองค์กร หรือพัฒนาสู่เชิงพาณิชย์และสังคม ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางผลงานนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นให้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของลูกค้าและสังคม

แนวทางการพัฒนานวัตกรรม (Innovation Theme) ของการประปานครหลวง มี 6 หัวข้อ ดังนี้

 1. Smart Water System ระบบบริหารการผลิตน้ำอัจฉริยะ เป้าหมายของการพัฒนานวัตกรรมประกอบด้วย - การเพิ่มเสถียรภาพและประสิทธิภาพระบบการผลิต - การบริหารจัดการแรงดันน้ำ - การลดอัตราน้ำสูญเสีย - แผนน้ำประปาปลอดภัย - การควบคุมคุณภาพน้ำประปาอย่างมีประสิทธิภาพ	 2. Resilient Water Supply การบริหารจัดการแหล่งน้ำอย่างยืดหยุ่น เป้าหมายของการพัฒนานวัตกรรมประกอบด้วย - การจัดการแหล่งน้ำอย่างยั่งยืน - ศักยภาพในการคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลง	 3. Seamless Service Experience การยกระดับประสบการณ์การใช้บริการ เป้าหมายของการพัฒนานวัตกรรมประกอบด้วย - การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ลดข้อร้องเรียน - การยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สู่ Virtual Branch
 4. BCG Model แนวทางเศรษฐกิจเติบโต เพื่อคุณภาพที่ยั่งยืน เป้าหมายของการพัฒนานวัตกรรมประกอบด้วย - การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า - เทคโนโลยีเพื่อการประหยัดพลังงาน - การลดการปล่อยก๊าซ CO₂ - การนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่	 5. Data-driven Organization การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล เป้าหมายของการพัฒนานวัตกรรมประกอบด้วย - การบริหารจัดการองค์กรด้วยข้อมูล โดยใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ในการวิเคราะห์/ประมวลผล เพื่อใช้เสนอ/ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงาน - การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตามเป้าหมายสถาปัตยกรรมองค์กร Enterprise Architecture (EA)	 6. Business Redesign การปรับกระบวนการทำงาน เป้าหมายของการพัฒนานวัตกรรมประกอบด้วย - การพัฒนารูปแบบธุรกิจและบริการใหม่ - การปรับปรุงกระบวนการและกระบวนการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ - การลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน - การสร้างรายได้ให้องค์กร

จากแนวทางการพัฒนานวัตกรรมสะท้อนให้เห็นว่า กปน.ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ โดยทำให้การสร้างนวัตกรรม และความยั่งยืน ก้าวไปด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า โดยการสร้างนวัตกรรมที่ทำให้มีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ

การพัฒนารูปแบบธุรกิจและบริการใหม่ อาทิ Virtual Branch Office และการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและเศรษฐกิจดิจิทัล และ กปน. ยังสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรม และเศรษฐกิจแนวทาง BCG Model

นวัตกรรมเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดการใช้พลังงาน
โครงการดำเนินงานด้านอนุรักษ์พลังงานในระบบสูบน้ำ

โครงการดำเนินงานด้านอนุรักษ์พลังงานในระบบสูบน้ำ เป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างฝ่ายวางแผนและวิศวกรรมระบบผลิต กับหน่วยงานต่างๆ ภายในคณะทำงานอนุรักษ์พลังงานระบบผลิตและระบบสูบน้ำ เนื่องจากพลังงานไฟฟ้าถือเป็นพลังงานหลักในการขับเคลื่อนกระบวนการผลิตและสูบน้ำ โดยมีเครื่องสูบน้ำเป็นเครื่องจักรหลักที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสูงที่สุดในกระบวนการสูบน้ำ ดังนั้นเพื่อให้การใช้พลังงานในระบบสูบน้ำเป็นไปอย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานในกระบวนการสูบน้ำให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการควบคุมและลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานในระบบสูบน้ำ จึงได้พัฒนากระบวนการบริหารจัดการระบบสูบน้ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดพลังงานขึ้นมา โดยไม่มีการใช้งบประมาณ เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการระบบเครื่องสูบน้ำและการใช้พลังงานของเครื่องสูบน้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านการดำเนินงาน ได้เริ่มการดำเนินการที่สถานีสูบน้ำ 1 โรงงานผลิตน้ำบางเขนเป็นหน่วยงานต้นแบบ โดยได้นำข้อมูลการเดินเครื่องสูบน้ำของสถานีสูบน้ำ 1 โรงงานผลิตน้ำบางเขนในเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2565 มาวิเคราะห์จุดทำงานของเครื่องสูบน้ำ วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างค่าพลังงานจำเพาะกับปริมาณน้ำสูบน้ำ และมีมาตรการแนะนำเพื่อปรับรูปแบบการเดินเครื่องสูบน้ำใน 3 ช่วงเวลา ประกอบด้วย 1) ช่วงเวลา Off-peak 2) ช่วงเวลา Peak เข้า 3) ช่วงเวลาหลัง Peak เข้า

ผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์จุดทำงานตามมาตรการแนะนำเปรียบเทียบกับจุดทำงาน ณ ปัจจุบันโดยใช้โมเดล Level up Pump (LVP) ที่พัฒนาโดยหน่วยงานตั้งแต่ปีงบประมาณ 2562 พบว่าจุดทำงาน

ตามมาตรการแนะนำทั้ง 3 ช่วงเวลาอยู่ในจุดที่เหมาะสมยิ่งขึ้น เครื่องสูบน้ำมีประสิทธิภาพดีขึ้น และสามารถลดค่าพลังงานไฟฟ้าได้ จึงนำเสนอรายละเอียดของมาตรการดังกล่าวในที่ประชุมคณะทำงานอนุรักษ์พลังงานฯ และที่ประชุมได้มีมติให้ทดลองเดินเครื่องสูบน้ำตามมาตรการแนะนำ โดยที่มอนุรักษ์พลังงานได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการปรับลดขอบเขตต่ำสุดของรอบการทำงานของเครื่องสูบน้ำลง จากเดิมร้อยละ 70 เป็นร้อยละ 50 และทดลองและติดตามการเดินเครื่องสูบน้ำตามมาตรการแนะนำทั้ง 3 มาตรการตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2566 เป็นต้นมา

เมื่อทำการวิเคราะห์ค่าพลังงานจำเพาะ หรือค่าการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อการสูบน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตรของสถานีสูบน้ำ 1 โรงงานผลิตน้ำบางเขน ก่อนดำเนินการมาตรการ (ข้อมูลวันที่ 1-19 มกราคม 2566) มีค่าเท่ากับ 0.08561 kWh/ลบ.ม. เปรียบเทียบกับค่าพลังงานจำเพาะหลังดำเนินการมาตรการ(ข้อมูลวันที่ 20 มกราคม - 31 พฤษภาคม 2566) มีค่าเท่ากับ 0.06188 kWh/ลบ.ม. พบว่ามีค่าลดลงประมาณร้อยละ 28 ประมาณการผลประหยัดสะสมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2566 ได้เท่ากับ 43,000 บาท/วัน หรือประมาณ 15,000,000 บาท/ปี



การปรับลดขอบเขตต่ำสุดของรอบการทำงานของเครื่องสูบน้ำลง จากเดิมร้อยละ 70 เป็นร้อยละ 50

การลดพลังงานด้วยการลดอุณหภูมิของคอนเดนเซอร์ (คอยล์ร้อน)

เนื่องจากภูมิอากาศของไทยส่วนใหญ่เป็นแบบ “ภูมิอากาศร้อนชื้นเขตร้อนหรือสะวันนา” ในช่วงหน้าร้อนอุณหภูมิเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจุบันค่าเฉลี่ยอุณหภูมิตอนหน้าร้อนจะอยู่ที่ 35-39 องศาเซลเซียส และอาจจะสูงเกิน 40 องศาเซลเซียสในบางวัน มีผลทำให้เครื่องปรับอากาศต้องทำงานหนักขึ้น และเป็นผลให้ต้องใช้พลังงานเพิ่มขึ้น ปัจจุบันค่าพลังงานไฟฟ้า (Ft) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เพราะฉะนั้นการใช้เครื่องปรับอากาศให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้สามารถลดพลังงานการใช้ไฟฟ้าได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทางโรงงานผลิตน้ำธนบุรีจึงได้จัดทำโครงการการลดอุณหภูมิก่อนเข้าคอนเดนเซอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบปรับอากาศแบบแยกส่วน โดยการนำน้ำมาสปเรย์บริเวณแผงคอยล์ร้อน เพื่อเป็นการลดอุณหภูมิของคอยล์ร้อน ทำให้ช่วยลดการใช้พลังงานของเครื่องปรับอากาศ

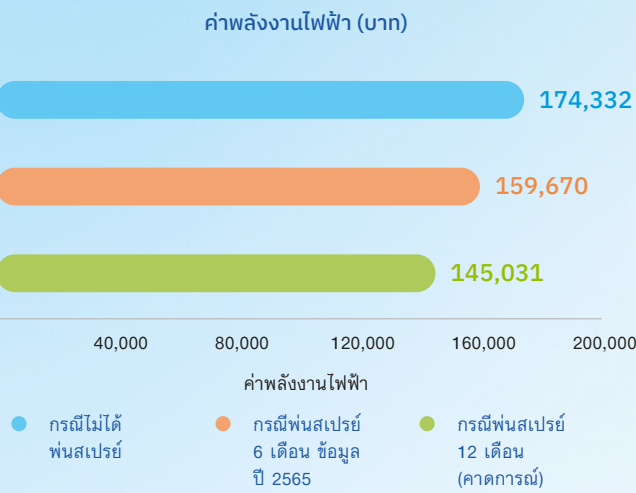
โดยหลังจากติดตั้งอุปกรณ์สปเรย์น้ำ ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งค่าไฟฟ้าปี 2565 จากเดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน 2565 ใช้ไฟฟ้า 21,311 หน่วย ค่าไฟฟ้าจากเดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม 2565 ใช้ไฟฟ้า 17,728 หน่วย สามารถประหยัดไฟฟาลดลง 3,583 หน่วย ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยปี 2565 หน่วยละ 4.09 บาท คำนวณค่าใช้จ่ายสามารถประหยัดได้ 14,654 บาท หลังจากเดือนธันวาคม 2565 ทางทีมงานได้เพิ่มการติดตั้งมิเตอร์น้ำเพื่อวัดปริมาณการใช้น้ำในการทำโครงการ ซึ่งค่าเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 12.5 หน่วยต่อเดือน

การบริหารจัดการเครื่องปรับอากาศเพื่อประหยัดพลังงานในองค์กร

อุปกรณ์บริหารจัดการเครื่องปรับอากาศนี้เน้นแนวทางการแก้ปัญหาในการใช้พลังงานไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศ ซึ่งเป็นที่รู้กันดีว่า เครื่องปรับอากาศเป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้พลังงานมากเฉลี่ยแล้วเป็นร้อยละ 70-80 ของสำนักงาน อาคารออฟฟิศ หรือห้องไฟฟ้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิ เนื่องจากปัจจุบันองค์กรมีค่าไฟฟ้าที่ปรับค่า Ft สูงขึ้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่สามารถลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าพลังงานไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศ โดยการนำอุปกรณ์เทคโนโลยี IoT มาใช้ในการควบคุมและบริหารจัดการ ลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น และสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขได้ตามฤดูกาลหรือข้อตกลงของผู้ใช้งานโดยอ้างอิงไม่น้อยกว่าที่มาตรการรัฐ



การลดอุณหภูมิคอนเดนเซอร์ด้วยการสปเรย์น้ำ



กราฟแสดงการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า



อุปกรณ์บริหารจัดการใช้เครื่องปรับอากาศ

กำหนด อุปกรณ์ IoT ที่นำมาใช้งานนั้นจะเป็นลักษณะเหมือนรีโมตคอนโทรลระยะไกล สามารถล็อกรีโมตที่ติดมากับเครื่องปรับอากาศ โดยให้สิทธิ์เฉพาะกดเปิดในครั้งแรกเพื่อยืนยันว่าพนักงานมาทำงานในวันนั้น และสามารถตั้งโปรแกรมและปรับโหมดการทำงาน เช่น ในหนึ่งชั่วโมง ปรับเป็นโหมดเย็นเวลา 55 นาที และเป็นโหมดลม 5 นาที เพื่อเป็นการให้คอมเพรสเซอร์ได้หยุดพักการทำงานและใช้ความเย็นตกค้าง เมื่อเข้าสู่ชั่วโมงต่อไปก็จะปรับเป็นโหมดเย็น 55 นาที (เรียกว่า 55+5) หากต้องการตั้งเป็น 50+10 ก็จะสามารถประหยัดพลังงานได้ขึ้นอีก และมีการตั้งเวลาปิดเข้าเพื่อป้องกันการลืมปิดโดยการทดลองการติดตั้งใช้งานเปรียบเทียบก่อนและหลังตั้งค่าใช้งาน กรณีทำงานแบบสำนักงาน อาคารออฟฟิศ (เวลา 08.30-16.30 น.) สามารถประหยัดได้มากกว่าร้อยละ 20 และกรณีแบบห้องไฟฟ้า ห้อง Server (24 ชั่วโมง) ประหยัดได้ร้อยละ 9 ส่วนการทดสอบความชื้นสัมพัทธ์

ระหว่างก่อนปรับปรุงกับหลังปรับปรุง พบว่าอยู่ภายในบริเวณสภาวะความสบาย (Comfort Zone) ทั้ง 2 กรณี

จากผลงานนวัตกรรมข้างต้นจะเห็นได้ว่า กปน. ให้ความสำคัญกับการลดการใช้พลังงานอย่างครบวงจร ตั้งแต่การลดการใช้พลังงานในระบบผลิต ห้องควบคุม อุปกรณ์การผลิตน้ำ และในอาคารสำนักงาน ซึ่งประโยชน์ที่ได้นอกจากการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ กปน. ยังมีนวัตกรรมดิจิทัลที่ช่วยในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยลดการใช้กระดาษในองค์กร อาทิ **AppSheet** แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการขออนุญาตเข้าทำงานในโรงงานผลิตน้ำผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือระบบ **E-Meeting** ที่ช่วยลดการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสารประกอบประชุม และลดเวลาในการส่งเอกสาร เป็นต้น

การยกระดับความสามารถในงานบริการด้วยเทคโนโลยี

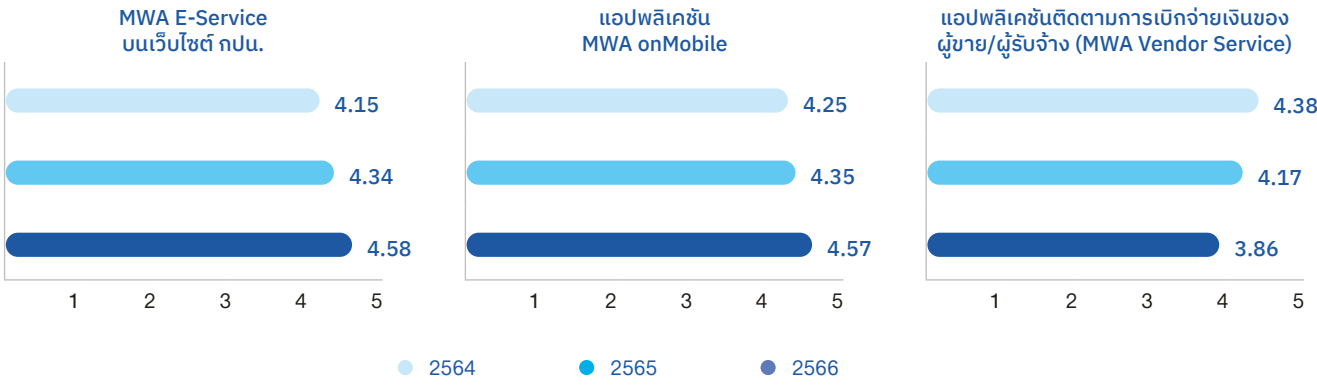
กปน. มุ่งมั่นยกระดับการให้บริการเพื่อชีวิตที่สะดวกสบาย รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายมากขึ้น ด้วยการพัฒนาคุณภาพงานให้บริการในทุกด้าน เชื่อมโยงทุกขั้นตอนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีในรูปแบบบริการออนไลน์ อาทิ

- บริการเว็บไซต์ **MWA e-Service** (<https://eservicesapp.mwa.co.th>) ซึ่งบริการงานประจำได้เสมือนสำนักงานสาขาของ กปน. (Virtual Branch) ตลอด 24 ชั่วโมง
- บริการ **MWA LINE Connect** (@MWATHailand) และแอปพลิเคชัน **MWA onMobile** ที่ช่วยให้ผู้ใช้น้ำสะดวกสบายในทุกบริการงานประจำบนสมาร์ตโฟน
- บริการแอปพลิเคชัน **MWA Vendor Service** เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลติดตามการเบิกจ่ายเงินของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ฟรี ทั้ง **App Store** และ **Play Store** เป็นต้น



ดูแลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว พร้อมการนำข้อมูลร้องเรียน แจ้งเหตุจากประชาชนมาวิเคราะห์การตัดสินใจ กำหนดนโยบายและจัดทำแผนระดับต่างๆ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างเป็นระบบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบและการให้บริการด้าน DT กปน. เปรียบเทียบปี 2564-2566



การสร้างสังคมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างผลงานนวัตกรรมจำเป็นต้องอาศัยฐานความรู้ภายในองค์กรเป็นข้อมูลเบื้องต้น กปน. จึงส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ทั้งระหว่างพนักงาน กปน. กับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์การเภสัชกรรม (GPO) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ธนาคารออมสิน และหน่วยงานประสานในต่างประเทศ เป็นต้น ในขณะเดียวกัน กปน. มีระบบ KM Portal เป็นระบบจัดการสารสนเทศความรู้ที่นำมาใช้ในการรวบรวมองค์ความรู้ตลอดทั้ง Value Chain และสามารถเผยแพร่ความรู้ผ่านการแชร์ข้อมูลไปยัง

สื่อต่างๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าชม เช่น Facebook Page KM Stakeholder Site และวารสารน้ำก๊อก เป็นต้น องค์ความรู้ที่แชร์ประกอบด้วย เกร็ดความรู้ที่เป็นประโยชน์ แนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในเรื่องต่างๆ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานร่วมกับการประสานเครือข่าย เช่น เคล็ด (ไม่) ลับการจดขึ้นทะเบียนผู้รับจ้างของการประสานเครือข่าย อุปกรณ์มาตรฐานสำหรับป้องกันทรายตกหล่นลงในท่อระบายน้ำระหว่างงานก่อสร้างวางท่อ (Sand Protection) ช่องทางการรับบริการและชำระเงินออนไลน์ของ กปน. เป็นต้น



การบริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง



กปน. บริหารห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการบูรณาการแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบ ต่อสังคมสิ่งแวดล้อมเข้ากับการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่อุปทานของ กปน. เพื่อให้เกิดการตระหนักถึงผลกระทบด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลให้ กปน. สามารถส่งมอบสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งดำเนินการภายใต้นโยบายต่างๆ เช่น

- นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม
- นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- นโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของ กปน. โดย “ไม่ให้ ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์”
- จรรยาบรรณคู่ค้า
- การสื่อสาร/การอบรมผู้รับเหมา การศึกษาดูงาน การประชุมร่วมกับคู่ค้า และการตรวจประเมินคู่ค้าประจำปี



กปน. มีคู่สัญญาที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งจะดำเนินงานในประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางแสดงมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการ (หน่วย: ล้านบาท) (204-1)

ปีงบประมาณ	2566	2565	2564	2563
ในประเทศ				
งานโครงการ	5,289,138,170.42	869,987,096.29	3,703,536,799.10	498,835,504.76
งานนอกโครงการ (ซื้อ, จ้าง)	14,629,977,653.36	11,057,781,749.19	9,985,697,774.41	9,875,415,180.56
รวม	19,919,115,823.78	11,927,768,845.48	13,689,234,573.51	10,374,250,685.32
ต่างประเทศ				
งานโครงการ	-	-	-	-
งานนอกโครงการ (ซื้อ, จ้าง)	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-
รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ	19,919,115,823.78	11,927,768,845.48	13,689,234,573.51	10,374,250,685.32

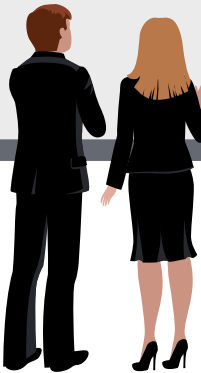
กระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน.

เพื่อให้การดำเนินงานในทุกส่วนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย กปน. ได้จัดทำมาตรฐานการว่าจ้างขึ้น โดยมีกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างอย่างเป็นระบบ มีการนำหลักเกณฑ์และระเบียบต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มาปฏิบัติ เพื่อพัฒนาองค์กรในทุกด้าน รวมถึงการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

เนื่องจากกระบวนการผลิตและสูบน้ำประปาจะต้องมีการจัดจ้างผู้รับจ้างมาดำเนินงานก่อสร้างโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จ ทำให้ในปัจจุบันกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างถือเป็นหนึ่งในภารกิจหลักภายใต้ระเบียบ กปน. ว่าด้วยการจดทะเบียนและประเมินผลผู้รับจ้างงานก่อสร้างของ กปน. เพื่อให้ได้ผู้รับจ้างที่มีคุณภาพและมีศักยภาพในการก่อสร้างโครงการต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

อีกทั้งยังเป็นการควบคุมคุณภาพงานในโครงการต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้น้ำ เพื่อให้มีน้ำประปามีคุณภาพ และเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค ไม่สร้างผลกระทบเชิงลบให้แก่สังคมและชุมชน โดยกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลผู้รับจ้างของ กปน. มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้รับจ้างยื่นเอกสารจดทะเบียนเพื่อเข้ารับการคัดเลือกเป็นผู้รับจ้างของ กปน.
2. กปน. คัดเลือกผู้รับจ้าง
3. กปน. ขึ้นทะเบียนผู้รับจ้างงานก่อสร้างไว้ตามประเภทงานที่ กปน. กำหนด
4. เมื่อมีโครงการก่อสร้างจะดำเนินการจัดจ้างโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอราคาเป็นผู้ผ่านการจดทะเบียนในประเภทนั้น ๆ
5. เริ่มงานก่อสร้าง
6. ประเมินผลงานก่อสร้างทั้งในระหว่างก่อสร้างและสิ้นสุดสัญญาโดยนำผลการประเมินดังกล่าวมาพิจารณาจัดลำดับชั้นผู้รับจ้างเพื่อเลื่อนชั้นหรือลงโทษผู้รับจ้างในทะเบียนต่อไป



การร่วมพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

กปน. เชื่อว่า การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการผลิตและให้บริการของคู่ค้า เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมให้การส่งมอบน้ำประปาและการให้บริการแก่ลูกค้าของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยจัดให้มีการสื่อสาร การอบรมผู้รับเหมา การศึกษาดูงาน การประชุมร่วมกับคู่ค้า และการตรวจประเมินคู่ค้าประจำปี เพื่อให้คำแนะนำ ร่วมพัฒนาคุณภาพวัตถุดิบและการส่งมอบให้สอดคล้องกับความต้องการของ กปน. รวมถึงติดตามตรวจสอบและประเมินผลคู่ค้า เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน และเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย



กปน. เข้าไปมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดทำนโยบายด้านการประปา โดยเริ่มตั้งแต่การแสดงความเห็น ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผนตัดสินใจและปฏิบัติตามแผน โดยเฉพาะทิศทางการบริหารจัดการด้านน้ำดิบ (Water Resource) รวมถึงแผนงาน/โครงการของ กปน. ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม โดยจัดการวิพากษ์แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2566-2570) และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2566 และวันที่ 27 กรกฎาคม 2566 สำหรับคณะกรรมการ กปน. ซึ่งการมีส่วนร่วมดังกล่าวทำให้ทิศทางการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ของ กปน. มุ่งสู่ความสำเร็จระยะยาวและสอดคล้องกับทิศทางของประเทศ

นอกจากนี้ กปน. ยังมีการเข้าพบหน่วยงานภายนอก เพื่อสัมภาษณ์ แลกเปลี่ยน รับฟังนโยบายที่ถูกถ่ายทอดหรือเกี่ยวข้องกับ กปน. รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมกับ

ภาครัฐในคณะทำงานชุดต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น สำนักนโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ กรมชลประทาน สมาคมการประปาแห่งประเทศไทย (สปปท.) เป็นต้น โดยจะมีการดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำมากกว่า 1 ครั้ง ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในรูปแบบการประชุมร่วมหรือเข้าพบตามรอบเวลาที่กำหนดโดยบางหน่วยงาน กปน. เข้าร่วมประชุมเป็นรายสัปดาห์ ทำให้การกำหนดนโยบาย และแผนการดำเนินงานทั้งในระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการมีการประสานสอดคล้องกันอย่างบูรณาการ

สมรรถนะทางเศรษฐกิจ (201-1, 201-2, 201-3, 201-4)



(201-2)

สำหรับปี 2566 ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยในภาพรวมอยู่ในทิศทางที่เริ่มฟื้นตัว หลังจากประเทศไทยต้องฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากภายในและต่างประเทศ ตลอดจนปัญหาความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ในหลายพื้นที่ ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ราคาลงงานโลก และกดดันทิศทางเงินเฟ้อภายในประเทศ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้มีแนวโน้มคลี่คลายลง แต่ยังคงต้องติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโรคระบาดใหม่อย่างใกล้ชิด โดยเศรษฐกิจไทยในปีนี้ได้ได้รับแรงสนับสนุนจากภาคการท่องเที่ยวและการบริโภคภาคเอกชนเป็นสำคัญ เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นเป็นปัจจัยหนุนให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวรวมถึงอัตราการจ้างงานในภาคบริการปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้รับแรงสนับสนุนเพิ่มเติมจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ส่งผลให้รายได้ค่าน้ำซึ่งเป็นรายได้หลักของ กปน. ในปีงบประมาณ 2566 ฟื้นตัวกลับมาใกล้เคียงกับระดับก่อนเกิดการแพร่ระบาดจากปริมาณน้ำขายที่ปรับตัวดีขึ้นกว่าปีก่อนอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงต้นปีงบประมาณ และสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงครึ่งปีหลัง ซึ่งเป็นสัญญาณการฟื้นตัวที่ดีขึ้นมาก หลังจากชะลอตัวเป็นระยะเวลานานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ปริมาณน้ำขายเพิ่มขึ้นอย่างเด่นชัดในกลุ่มธุรกิจและองค์กร (Commercial: C) ได้แก่ บริษัทห้างร้านต่างๆ โรงแรม ศูนย์การค้า และสนามบิน ตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย รวมถึงกลุ่มที่พักอาศัย (Residential: R) โดยเฉพาะที่พักอาศัยแนวสูง ประเภทอาคารชุด แฟลต

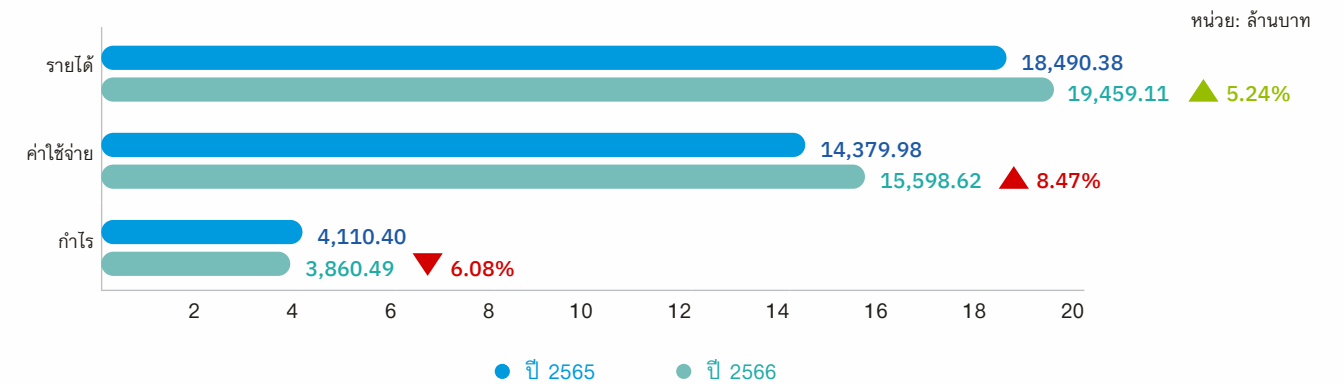
และหอพัก จากภาคแรงงานที่กลับเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจหลักในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรม (Industrial: I) แม้ว่าปริมาณน้ำขายจะปรับตัวดีขึ้นในภาคการผลิตบางส่วน แต่ในภาพรวมยังคงมีแนวโน้มลดลงตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าหลัก ได้แก่ จีน และสหรัฐอเมริกา

ด้านค่าใช้จ่าย กปน. มีต้นทุนในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาสูงกว่าปีก่อนมาก ส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ ได้แก่ ค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้นเนื่องจากคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานมีการปรับค่าไฟฟ้าผันแปร (Ft) เพิ่มขึ้น ตามสถานการณ์ราคาลงงานโลก ประกอบกับค่าน้ำดิบฝั่งตะวันออกที่กรมชลประทานเรียกเก็บเพิ่มเติม ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2565 รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเร่งดำเนินการเพื่อลดน้ำสูญเสีย แม้ว่ารายได้ค่าน้ำในปีนี้จะฟื้นตัวในทิศทางที่ดีขึ้นแล้วก็ตาม แต่ด้วยค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นมาก ส่งผลให้กำไรจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566 ลดลงจากปีก่อน ทั้งนี้ ในปัจจุบัน กปน. อยู่ระหว่างดำเนินโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลักครั้งที่ 9 ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก และจะส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินขององค์กรในอนาคต หากยังต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม กปน. ยังคงมุ่งมั่นในการผลิตสุบส่ง สุบจ่ายน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย เหมาะกับการอุปโภคและบริโภค ผ่านมาตรฐานระดับสากล เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนอย่างทั่วถึง

จากปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น กปน. จึงได้มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับผลกระทบที่องค์กรอาจต้องเผชิญ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการปรับปรุงโครงสร้างฝั่งบริหารและกรอบอัตรากำลัง เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กรในอนาคต ประกอบกับการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยธุรกิจเสริม (Business Unit: BU) เพื่อมาขับเคลื่อนธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง ในการ

ให้บริการงานประปาที่ครบวงจร โดยมุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างเกินความคาดหมายและทันต่อความต้องการ ทั้งนี้ กปน. ยังได้ดำเนินการตามแผนจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการบริหารการใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงบริหารสภาพคล่องเพื่อเสถียรภาพทางการเงินที่มั่นคง เพื่อให้องค์กรสามารถยืนหยัดได้ท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และยังคงสร้างการเติบโตได้อย่างยั่งยืน

รายงานวิเคราะห์ทางการเงิน (201-3)



ภาพรวมผลการดำเนินงานสำหรับปีงบประมาณ 2566 รายได้ค่าน้ำของ กปน. เริ่มมีแนวโน้มฟื้นตัวกลับมาใกล้เคียงกับระดับก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ขณะที่ค่าใช้จ่าย

เพิ่มสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่เกิดจากหน่วยงานรัฐหลายแห่งออกกฎหมายเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจาก กปน. ส่งผลให้ปีงบประมาณ 2566 มีกำไรสุทธิจำนวน 3,860.49 ล้านบาท ต่ำกว่าปีก่อน 249.91 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.08

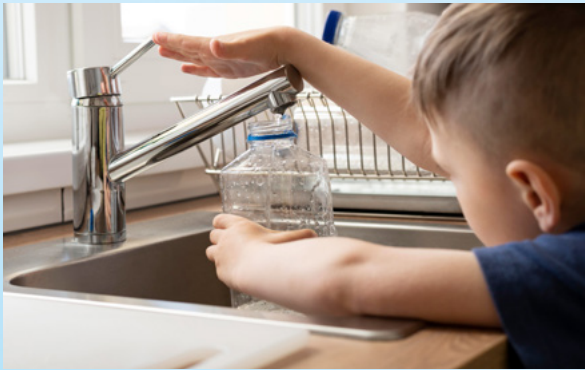
ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม (203-1)



กปน. มุ่งมั่นดำเนินกิจการด้วยการผลิตและให้บริการน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยให้แก่ประชาชน ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม ปฏิบัติงานตามพันธกิจในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม รวมถึงการปรับปรุงและสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่ขับเคลื่อนการเจริญเติบโตของสังคมอย่างยั่งยืน สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงน้ำสะอาดอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ผ่านโครงการขยายการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึง เพียงพอ มั่นคง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นโครงการการให้บริการในพื้นที่ที่ไม่คุ้มค่าในเชิงธุรกิจ โดยเป็นการวางระบบประปาเชิงรุก ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปัจจุบัน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการในอนาคต และทันต่อการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของชุมชนเมือง ขยายโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่บริการได้เข้าถึงน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย อย่างเท่าเทียมกัน และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นของประชาชนอย่างยั่งยืน ตลอดจน

ตอบสนองนโยบายภาครัฐด้านการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการรัฐ เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการที่ดีอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรม

นอกจากประชาชนจะสามารถเข้าถึงน้ำสะอาดสำหรับการอุปโภคบริโภคได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันแล้ว ผลจากการดำเนินโครงการยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนในการจัดหา น้ำจากแหล่งอื่น ๆ (น้ำบาดาลจากแหล่งน้ำใต้ดิน น้ำดื่มบรรจุขวด) และช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น รวมถึงช่วยสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนในเชิงรุก อีกทั้งยังลดปัญหาแผ่นดินทรุด ซึ่งหาก กปน. ขยายพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่บริการได้ทั้งหมด และชุมชนเปลี่ยนมาใช้น้ำประปาทั้งหมด จะช่วยลดปัญหาแผ่นดินทรุดได้ถึง 9 เซนติเมตร ในช่วง 20 ปี



(203-2)

ปีงบประมาณ	จำนวนเส้นทาง	ความยาว (กิโลเมตร)	วงเงินลงทุน (ล้านบาท)	ประชาชนที่ได้รับประโยชน์ทางตรง (ครัวเรือน)	ประชาชนที่ได้รับประโยชน์ทางตรง (คน)*	ลดค่าใช้จ่ายครัวเรือนในการจัดหา น้ำมาเพื่อการอุปโภคบริโภค (บาท)**
2549-2550	170.00	210.00	314.00	10,045.00	32,144.00	1,627,792.25
2551	111.00	124.00	141.00	3,700.00	11,840.00	599,585.00
2552	93.00	118.00	193.00	3,540.00	11,328.00	573,657.00
2553	127.00	201.00	276.00	5,950.00	19,040.00	964,197.50
2554	189.00	230.00	331.00	6,930.00	22,176.00	1,123,006.50
2555	419.00	344.00	674.00	8,315.00	26,608.00	1,347,445.75
2556	55.00	70.00	153.00	2,284.00	7,308.80	370,122.20
2557	96.00	138.00	250.00	2,610.00	8,352.00	422,950.50
2558	186.00	178.83	320.33	4,160.00	13,312.00	674,128.00
2559	238.00	273.44	389.27	4,886.00	15,635.20	791,776.30
2560	113.00	157.87	296.16	2,367.00	7,574.40	383,572.35
2561	162.00	198.03	422.24	1,620.00	5,184.00	262,521.00
2562	123.00	116.93	78.245	1,679.00	5,372.80	272,081.95
2563	88.00	108.53	206.09	1,040.00	3,328.00	168,532.00
2564	98.00	89.74	178.05	1,490.00	4,633.90	241,454.50
2565***	121.00	97.49	160.63	1,403.00	4,489.60	227,356.15
2566	122.00	101.54	200.22	1,458.00	4,534.38	236,268.90
รวม	2,511.00	2,757.40	4,583.23	63,477.00	202,861.08	10,286,447.85

หมายเหตุ:

- * ประเทศไทยมีจำนวนประชากรต่อครัวเรือนเฉลี่ยที่ 3.11 คน (ที่มา: ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน ปี 2563 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)
- ** ลดค่าใช้จ่ายครัวเรือนในการจัดหา น้ำมาเพื่อการอุปโภคบริโภค จำนวน 162.05 บาท/เดือน/ครัวเรือน (ที่มา: ผลสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเส้นทางวางท่อจ่ายน้ำ ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการในปีงบประมาณ 2556)
- *** มีการปรับเปลี่ยนตัวเลขข้อมูลของปีงบประมาณ 2565 เนื่องจากข้อมูลตัวเลขเดิมที่เปิดเผยในรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืนของ กปน. ปี 2565 เป็นข้อมูลตัวเลขที่มาจากผลการดำเนินงานของสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ ซึ่งโครงการดังกล่าวดำเนินการโดยสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ และฝ่ายบริหารโครงการ จึงต้องนำข้อมูลตัวเลขมาจากทั้ง 2 หน่วยงานมารายงาน



การดำเนินงาน
ด้านสังคม

- คุณภาพน้ำประปา
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
- การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ
- การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ชุมชนท้องถิ่น
- การอบรมและการศึกษา:
การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล





การตรวจสอบคุณภาพน้ำ (416-1, 416-2)

กปน. ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตน้ำประปาทั้งระบบ เริ่มตั้งแต่คุณภาพน้ำดิบที่ใช้ในการผลิตทั้งฝั่งตะวันออกและตะวันตก คุณภาพน้ำในกระบวนการผลิตของโรงงานผลิตน้ำทุกแห่ง คุณภาพน้ำประปาของสถานีสูบน้ำจ่ายน้ำทุกแห่ง และคุณภาพน้ำประปาในเส้นท่อจ่ายน้ำในพื้นที่ให้บริการทั้งหมด โดยในส่วนของคุณภาพน้ำในเส้นท่อจ่ายน้ำ ได้ประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อตรวจยืนยันคุณภาพน้ำประปาด้วย สำหรับผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลคุณภาพน้ำประปา สามารถเข้าดูข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ กปน. ได้ตลอดเวลา

การตรวจคุณภาพน้ำดิบจะเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำผิวดินประเภทที่ 3 อ้างอิงตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2537) ส่วนคุณภาพน้ำประปาจากโรงงานผลิตน้ำ สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ และเส้นท่อจ่ายน้ำ จะเปรียบเทียบกับเกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปาของการประปานครหลวง 2565 ซึ่งอ้างอิงตามคำแนะนำน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก

หากคุณภาพน้ำประปาในส่วนที่ กปน. รับผิดชอบมีค่าไม่เป็นไปตามเกณฑ์กำหนด กปน. จะเร่งปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว อย่างไรก็ตาม ระบบผลิตน้ำที่ กปน. ใช้เป็นระบบผลิตน้ำแบบปกติ (Conventional Water Treatment) จะไม่สามารถกำจัดความเค็มในช่วงสถานการณ์น้ำทะเลหนุนสูงเข้ามาในแม่น้ำเจ้าพระยาได้ ซึ่ง กปน. ได้มีการประสานงานกับผู้ใช้น้ำที่อาจได้รับผลกระทบอย่างใกล้ชิด

สำหรับข้อมูลการร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพน้ำประปาผ่านศูนย์บริการประชาชน (MWA Call Center) ในปีงบประมาณ 2566 พบว่า มีลูกค้าร้องเรียนเรื่อง น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่กลิ่นคลอรีน) จำนวน 1,733 ราย



สแกน QR Code เข้าดูข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ กปน. <https://twqonline.mwa.co.th/map.php?type=cl>

ตารางแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเฉลี่ยรายวัน ประจำปีงบประมาณ 2564-2566

พารามิเตอร์คุณภาพน้ำประปาที่สำคัญ	ปีงบประมาณ			เกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปา
	2564	2565	2566	
ความขุ่น (NTU)	0.30	0.33	0.25	ไม่เกิน 1.0 NTU
ความเป็นกรดต่าง	7.35	7.24	7.36	6.50-8.50
คลอรีนอิสระคงเหลือ (mg/L)	0.78	0.71	0.68	0.20-2.00 mg/L
จำนวนตัวอย่างที่เก็บ (ตัวอย่าง)	2,702	3,504	3,061	



ผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำในทุกขั้นตอนของ กปน. เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ ปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566)

	มาตรฐานคุณภาพน้ำ ในแหล่งน้ำผิวดิน ประเภทที่ 3 ^า		เกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปาการประปานครหลวง พ.ศ. 2566 อ้างอิงตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)					
	น้ำดิบ		โรงงานผลิตน้ำ				สถานี สูบน้ำ	เส้นท่อ จ่ายน้ำ
	ตะวันออก	ตะวันตก	บางเขน	มหาสวัสดิ์	สามเสน	ธนบุรี		
จำนวนตัวอย่างที่ตรวจสอบ	12	12	12	12	12	12	120	3,601
จำนวนตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ (ตัวอย่างหนึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดเกินกว่าหนึ่งด้าน) ^ข	7	1	0	0	0	0	1	166

- ที่มา: กองประเมินคุณภาพน้ำ ฝ่ายคุณภาพน้ำ
- หมายเหตุ: ก. มาตรฐานคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำผิวดินประเภทที่ 3 ตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เรื่อง กำหนดมาตรฐานคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำผิวดิน
- ข. รายละเอียดพารามิเตอร์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนด
- 1) น้ำดิบฝั่งตะวันออก ค่าออกซิเจนละลาย (DO) 4 ตัวอย่าง, ค่าบีโอดี (BOD) 1 ตัวอย่าง, ค่าออกซิเจนละลาย (DO) และค่าบีโอดี (BOD) 1 ตัวอย่าง, ค่าออกซิเจนละลาย (DO) ค่าบีโอดี (BOD) และค่าแบคทีเรียกลุ่มโคลิฟอร์ม (Coliform Bacterial) 1 ตัวอย่าง
 - 2) น้ำดิบฝั่งตะวันตก ค่าออกซิเจนละลาย (DO) 1 ตัวอย่าง
 - 3) สถานีจ่ายน้ำ ค่าความขุ่น 1 ตัวอย่าง
 - 4) เส้นท่อย้ายน้ำ ค่าคลอรีนอิสระคงเหลือ 161 ตัวอย่าง ความขุ่น 5 ตัวอย่าง

จากตารางผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำในทุกขั้นตอนของ กปน. เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ ปีงบประมาณ 2566 สำหรับตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำผิวดินประเภทที่ 3 ตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติของแหล่งน้ำดิบฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก มีรายละเอียดพารามิเตอร์ที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ตามที่ระบุในหมายเหตุ ซึ่งมีสาเหตุจากน้ำดิบของแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่น้ำแม่กลองที่ใช้ในการผลิตน้ำเกิดการปนเปื้อนน้ำด้วยคุณภาพจากชุมชนและพื้นที่เกษตรกรรมริมแม่น้ำ จึงจำเป็นต้องมีการนำน้ำดิบมาบำบัดผ่านกระบวนการผลิตน้ำประปา และนำหลักการของ WSP มาใช้ในทุกขั้นตอน ทำให้น้ำประปาที่ผลิตได้เป็นไปตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปาของ กปน.

สำหรับตัวอย่างน้ำประปาจากโรงงานผลิตน้ำ สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ และเส้นท่อย้ายน้ำที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปาของ กปน. มีพารามิเตอร์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ ได้แก่ ความขุ่น ซึ่งกำหนดไว้ที่ไม่เกิน 1.0 NTU

มีค่าต่ำกว่าที่องค์การอนามัยโลกกำหนดไว้ที่ 4 NTU โดยพารามิเตอร์ความขุ่นไม่มีผลต่อสุขภาพ แต่มีผลต่อความน่าดื่มมาใช้ สำหรับพารามิเตอร์คลอรีนอิสระคงเหลือที่ต่ำกว่า 0.2 mg/L พบในพื้นที่จ่ายน้ำรอบนอก ซึ่งทาง กปน. ได้มีการจ่ายคลอรีนเสริมที่สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ เพื่อยกระดับคลอรีนในพื้นที่จ่ายน้ำให้มากขึ้น ตามหลักการของ WSP



การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า

กปน. กำหนดกระบวนการในการรับฟังและค้นหาเสียงของลูกค้า (Customer Listening) เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยสร้างคุณค่าในการให้บริการด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้มีน้ำประปาใช้อย่างยั่งยืน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าและตลาด (Customer and Market Knowledge)

ทั้งในส่วนของการจำแนกลูกค้า การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย และการจัดทำข้อมูลกลุ่มลูกค้า เพื่อให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปดำเนินการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ปิจจัยนำเข้าการจัดทำแผนวิสาหกิจและแผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการการพัฒนาระบบงานและกระบวนการรวมทั้งการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น

ภาพแสดงกระบวนการในการรับฟังและค้นหาเสียงของลูกค้า (Customer Listening)

กระบวนการจัดการเสียงของลูกค้า					
แนวทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	ข้อมูลนำเข้า	ขั้นตอน	ผลลัพธ์	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
 Empathize & Care	ตุลาคม-พฤศจิกายน	- กลุ่มลูกค้าตลอดวงจรชีวิตลูกค้า (CLC) และเส้นทางการสร้างประสบการณ์ลูกค้า (CJ & TP) - VOC ที่เกี่ยวข้องกับช่องทางรับฟัง - ทิศทางนโยบายองค์กร	1. กำหนด/ทบทวนช่องทางรับฟังลูกค้า	ช่องทางรับฟังลูกค้า (ครอบคลุมออฟไลน์และออนไลน์)	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า
	ตุลาคม-พฤศจิกายน	- ช่องทางรับฟังลูกค้า - ประสิทธิผลของแนวทางฯ	2. จัดหา/ทบทวนคู่มือฯ เสนออนุมัติและสื่อสาร	คู่มือการจัดการ VOC ที่ได้รับอนุมัติ (จัดเก็บในระบบ Infoma Webform และ KM Portal)	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า
	ทั้งปี	คู่มือการจัดการ VOC	3. รับฟังเสียงของลูกค้า	VOC จากช่องทางต่าง ๆ	ผู้ที่เกี่ยวข้องตามช่องทางที่กำหนด
	ทั้งปี	VOC จากช่องทางต่าง ๆ	4. ดำเนินการตามคำร้อง/ใบงาน	ลูกค้าได้รับบริการตามคำร้อง/ใบงาน	สาขา และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
	ทุกเดือน	VOC จากช่องทางต่าง ๆ	5. รวบรวม สรุป วิเคราะห์ และจัดการ VOC ในระดับสาขา	รายงาน VOC รายเดือน พร้อมบันทึกข้อมูลลงระบบฯ (ส่งส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า)	สาขา
	ทุกไตรมาส	- รายงาน VOC รายเดือน - VOC Data Analytic - รายงานผลสำรวจประจำปี (เข้าไตรมาส 3)	6. สรุปประเด็น VOC ในภาพรวม รายงานผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมติดตามรายงานผล	รายงาน VOC รายไตรมาส (ส่งผู้บริหาร/หน่วยงานที่แก้ไขปรับปรุง/หน่วยงานที่จัดทำแผนวิสาหกิจและแผนแม่บท)	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า และส่วนแผนการตลาด

กระบวนการจัดการเสียงของลูกค้า					
แนวทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	ข้อมูลนำเข้า	ขั้นตอน	ผลลัพธ์	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
 Define	ปีละครั้ง (มกราคม-กุมภาพันธ์)	- รายงาน VOC รายไตรมาส - VOC Data Analytic	7. สรุปประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และจัดลำดับความสำคัญ	รายงานสรุปประเด็นความต้องการความคาดหวังที่สำคัญตามกลุ่มลูกค้า (Key Requirement)	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า และส่วนแผนการตลาด
		- รายงาน Key Requirement - สารสนเทศด้านตลาดและด้านผลิตภัณฑ์และบริการ - กลุ่มลูกค้าของคู่แข่ง	8. ทบทวนกลุ่มลูกค้าลูกค้าเป้าหมาย และจัดทำรายงานข้อมูลกลุ่มลูกค้าเสนอขอความเห็นชอบ	รายงานข้อมูลกลุ่มลูกค้า (Customer Segment Profile: CSP) ที่ได้รับความเห็นชอบ	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า และส่วนแผนการตลาด
 Deploy	ปีละครั้ง (มกราคม-กุมภาพันธ์)	รายงาน CSP ที่ได้รับความเห็นชอบ	9. ถ่ายทอดรายงานข้อมูลกลุ่มลูกค้าไปใช้ดำเนินการต่อ	- จัดทำ/ทบทวนแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (CM, DT, KM & INNO, HR, SM, CG, CSR, Loss, Infrastructure) - ออกแบบ/ทบทวนกระบวนการที่เกี่ยวข้อง - จัดการความสัมพันธ์และสนับสนุนลูกค้า - สื่อสารภายในองค์กร (จัดเก็บในระบบ Infoma Webform และ KM Portal) - ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า และส่วนแผนการตลาด
 Assess	กรกฎาคม-กันยายน	ตัวชี้วัดกระบวนการ: - คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางการรับฟัง - ผลสำรวจการรับรู้กลุ่มลูกค้าและช่องทางรับฟังของบุคลากร - ความทันเวลาของการส่ง CSP - คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และแยกตามกลุ่มลูกค้า	10. ประเมินประสิทธิผลของแนวทางจัดเก็บองค์ความรู้ นำไปสู่การปรับปรุง/พัฒนา/สร้างนวัตกรรม	- ผลการทบทวนประสิทธิผลของแนวทาง - องค์ความรู้/ผลการปรับปรุง/พัฒนา/สร้างนวัตกรรม จัดเก็บลงระบบดิจิทัล	ส่วนจัดการข้อมูลลูกค้า และส่วนแผนการตลาด

เพื่อยกระดับการให้บริการ และเป็นกรอบการดำเนินงาน ให้บริการที่ครอบคลุม สร้างความพึงพอใจ รวมถึงเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร กปน. จึงจัดทำแผนแม่บทด้านลูกค้า การตลาด การเงิน ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประจำปี พ.ศ. 2566-2570 ของการประปานครหลวง (Customer Management Master Plan: CM) ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม และยกระดับการบริหาร จัดการความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า รวมไปถึงใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการบริหารจัดการลูกค้า การตลาดและการเงิน ทั้งในมิติของผลิตภัณฑ์และบริการ ธุรกิจหลัก ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรอบทิศทางยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ภายใต้แผนแม่บทด้านลูกค้า ถูกกำหนดขึ้นให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566-2570 อย่างบูรณาการ โดยข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่รวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ถูกนำมาวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือทางการตลาดเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำแผนแม่บทด้านลูกค้า และแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทฯ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อไป

ผลที่ได้จากการดำเนินงานข้างต้น นำไปสู่การกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ภายใต้แผนแม่บทด้านลูกค้า ประจำปี พ.ศ. 2566-2570 คือ “ผู้นำที่มีศักยภาพสูง ด้านการบริการธุรกิจประปาคุณภาพอย่างครบวงจร” โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม ยกระดับความพึงพอใจ รวมถึงการมุ่งเน้นสร้างรายได้ให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นกรอบทิศทางในการกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทด้านลูกค้า ประกอบด้วย 3 ระยะได้แก่ ระยะสั้น พ.ศ. 2566: Smart & Service ระยะกลาง พ.ศ. 2567-2569: Speed & Span และระยะยาว พ.ศ. 2570: Sustain & Superior โดยถูกขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ภายใต้แผนแม่บทด้านลูกค้า ทั้ง 12 กลยุทธ์ ภายใต้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Customer Management Objectives: CMO) ทั้ง 4 มิติ ดังต่อไปนี้

CMO 1

ยกระดับผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

- CMO1-T1 กลยุทธ์ลดโอกาสเกิดและลดผลกระทบจากการหยุดจ่ายน้ำ
- CMO1-T2 กลยุทธ์ควบคุมและรักษามาตรฐานคุณภาพน้ำประปา
- CMO1-T3 กลยุทธ์การเพิ่มแรงดันน้ำในพื้นที่แรงดันน้ำต่ำ

CMO 2

ยกระดับการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- CMO2-T1 กลยุทธ์ขับเคลื่อนการตลาดด้วยข้อมูล (Data-Driven Marketing)
- CMO2-T2 กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการลูกค้าช่องทางดั้งเดิม (Traditional Channel)
- CMO2-T3 กลยุทธ์ยกระดับการให้บริการลูกค้าช่องทางดิจิทัล (Digital Channel)
- CMO2-T4 กลยุทธ์ยกระดับการจัดการข้อร้องเรียน และเรื่องแจ้งเหตุ
- CMO2-T5 กลยุทธ์ด้านการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

CMO 3

ยกระดับผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

- CMO3-T1 กลยุทธ์การเพิ่มมูลค่าธุรกิจหลัก
- CMO3-T2 กลยุทธ์ขยายธุรกิจน้ำประปา

CMO 4

ยกระดับผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

- CMO4-T1 กลยุทธ์การเพิ่มมูลค่าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- CMO4-T2 กลยุทธ์การขยายขอบเขตธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

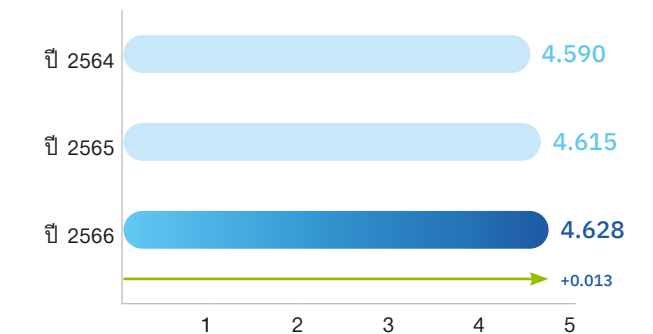
ทั้งนี้ การดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ของแผนแม่บทด้านลูกค้า มีแผนปฏิบัติการรองรับทั้งสิ้น 17 โครงการ และให้ความสำคัญกับการบูรณาการ เชื่อมโยงระหว่างแผนแม่บทอื่น ๆ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ภายใต้แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566-2570 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบริการ ปีงบประมาณ 2566

กปน. ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ กปน. ในภาพรวมขององค์กรมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และทัศนคติของลูกค้าทุกกลุ่ม จากนั้นนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการทำงาน และกำหนดทิศทางเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่มของ กปน. ต่อไป

ในปีงบประมาณ 2566 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมองค์กรโดยมีหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ พบว่า กปน. ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา โดยลูกค้ามีความพึงพอใจที่ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.628 (คะแนนเต็ม 5) เพิ่มขึ้น 0.013 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2565 ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.615

ความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมองค์กร



ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของ กปน. ปีงบประมาณ 2566

โครงการ/กิจกรรมเพื่อยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้า

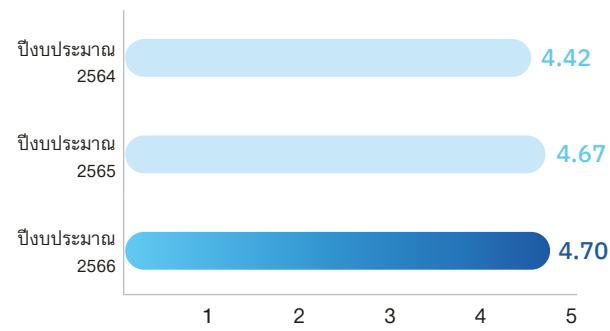
นอกเหนือจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานภายใต้แผนแม่บทด้านลูกค้า เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า กปน. ยังมีการดำเนินโครงการและกิจกรรมเชิงรุกเพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ได้แก่

กิจกรรม MWA Top-Tier

MWA Top-Tier เป็นโครงการดูแลลูกค้ารายสำคัญ [Key Account และลูกค้าที่มีความอ่อนไหวต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ กปน. (Sensitive Account)] จัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญของสำนักงานประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (Customer Relationship Management) โดยนำข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายมาพัฒนาการบริการ ส่งผลให้ได้การบริการที่ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เพื่อยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านการเข้าพบลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโครงการ MWA Top-Tier อย่างต่อเนื่องผ่านการให้บริการต่าง ๆ อาทิ บริการแจ้งข่าวสารล่วงหน้าก่อนหยุดจ่ายน้ำทุกกรณี, บริการส่งรถน้ำ กรณีหยุดจ่ายน้ำ, ข้อมูลคุณภาพน้ำ, บริการแจ้งเตือนการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า



ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อกิจกรรม MWA Top-Tier ปีงบประมาณ 2564-2566 (คะแนนเต็ม 5)



หมายเหตุ: ลูกค้าโครงการ MWA Top-Tier หมายถึง

1. ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีปริมาณน้ำใช้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 ลบ.ม. ขึ้นไป อันมีอิทธิพลต่อรายได้ของ กปน. (คำนวณจากปริมาณการใช้น้ำเฉลี่ย 12 เดือนของปีงบประมาณก่อนหน้า)
2. ลูกค้าที่มีความอ่อนไหวต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ กปน. (Sensitive Account) มีปริมาณน้ำใช้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 ลบ.ม. ซึ่งต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจ อันจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร โดยไม่จำกัดปริมาณการใช้น้ำ เช่น โรงพยาบาล ศูนย์ฟอกไต โรงน้ำแข็ง ฯลฯ



ศูนย์ราชการสะดวก (GECC): ยกระดับการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

กปน. ยกระดับการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย พร้อมมุ่งพัฒนาคุณภาพน้ำประปาสะอาดปลอดภัย เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยกำหนดให้สำนักงานประปาสาขาได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยการบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวมีระยะเวลารับรอง 3 ปี นับจากปีที่ได้รับรอง

ในปี 2566 กปน. ได้ยื่นขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) จำนวน 11 ศูนย์ (12 สาขา) โดยผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกครบทั้ง 11 ศูนย์ แบ่งเป็นระดับก้าวหน้า (สีเงิน) 10 ศูนย์ คือ สำนักงานประปาสาขาตากสิน และสาขาสุขสวัสดิ์ (จำนวน 1 ศูนย์) สาขาสมุทรปราการ สาขาทุ่งมหาเมฆ สาขาบางกอกน้อย สาขาบางบัวทอง สาขาประชาชื่น สาขาพญาไท สาขามีนบุรี สาขาแมนศรี และสาขาสวรรณภูมิ ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) 1 ศูนย์ คือ สำนักงานประปาสาขานนทบุรี



กปน. ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC ครบทั้ง 18 สาขาทั่วประเทศที่ให้บริการ พร้อมเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานประปาได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมทั้งยกระดับและรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

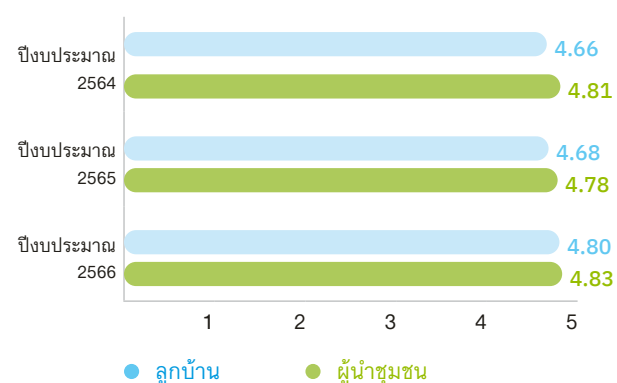


กิจกรรมประปาพบประชาชน

เป็นกิจกรรมที่จัดโดยสำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง/สาขา เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ากลุ่ม R (Residential) และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าถึงความต้องการเกี่ยวกับงานประปา เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ โดยกิจกรรมประกอบด้วยการให้บริการงานประปา การตรวจและซ่อมท่อประปาเบื้องต้น

ในปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมไปทั้งสิ้น 72 ครั้ง

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อกิจกรรมประปาพบประชาชน ปีงบประมาณ 2564-2566 (คะแนนเต็ม 5)



นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

กปน. มีนโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของ กปน. ให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม อย่างสมเหตุสมผล โดยจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน รวมทั้ง กปน. จะรักษาปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต ตลอดจนพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง



ช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

☎ ช่องทางโทรศัพท์ ได้แก่ สายด่วนหมายเลข 1125 และเบอร์โทรศัพท์สำนักงานประปาสาขาทุกสาขา



🌐 ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน MWA onMobile, Social Media: Facebook, X, LINE OA: @MWAThailand, เว็บไซต์ www.mwa.co.th, E-mail: mwa1125@mwa.co.th, ช่องทาง Web Chat เป็นต้น

📍 ช่องทางติดต่อ ณ ที่ทำการ ได้แก่ สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ณ ห้องสรรพสินค้า 4 แห่ง

✉ ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การประสานครหลวง เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

การร่วมมือและประสานงานทางธุรกิจ (2-28)



ความร่วมมือเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากการขับเคลื่อนองค์กรที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรแล้ว กปน. ยังสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินการและการประสานงานกับหน่วยงานอื่นในด้านต่างๆ ดังนี้

การประสานงานและความร่วมมือเพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กร และการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ

การวางท่อประปา/การขออนุญาตวางท่อประปา

กปน. ใช้พื้นที่ของหน่วยงานอื่นในการวางท่อประปาเพื่อส่งจ่ายน้ำจากโรงงานผลิตน้ำไปยังบ้านเรือนประชาชน จึงได้มีการประสานงานขออนุญาตวางท่อประปาในพื้นที่ รวมทั้งความร่วมมือในการดำเนินการก่อสร้างไปพร้อมกับโครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนและทางเท้าของหน่วยงานอื่น ๆ



กระทรวงมหาดไทย

กรุงเทพฯ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) การไฟฟ้านครหลวง



กระทรวงคมนาคม

กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมเจ้าท่า การรถไฟแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้ามหานคร ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กรมชลประทาน



ความร่วมมือทางวิชาการ เทคโนโลยี และการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ

- World Health Organization (WHO) ในด้านแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan)
- กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย ในด้านวิชาการ สุขภาพ คุณภาพน้ำ แผนน้ำประปาปลอดภัย
- กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในด้านมาตรฐานวิศวกรรมท่อและอุปกรณ์ท่อประปา
- กระทรวงกลาโหม กองทัพเรือ กรมอุทกศาสตร์ ในด้านข้อมูลระดับน้ำทะเล น้ำขึ้นน้ำลง
- Asian Waterworks Utilities Network of Human Resource Development (A1-HRD) ประเทศญี่ปุ่น
- Water Quality Asian Cooperation Network (WaQuAC-Net) ประเทศญี่ปุ่น
- International Water Association (IWA)
- American Water Works Association (AWWA)
- สมาคมการประปาแห่งประเทศไทย

การประสานงานและความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อยกระดับการให้บริการ

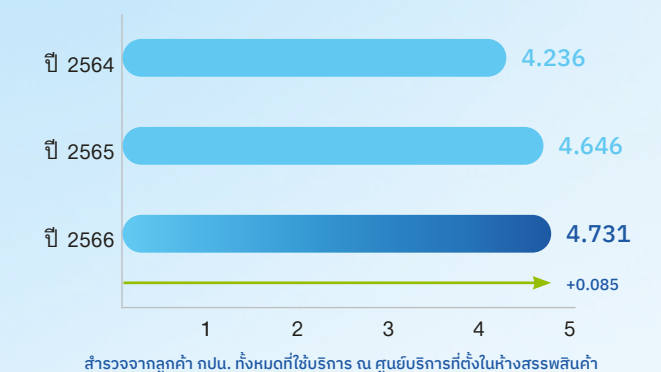
ความร่วมมือในการให้บริการประชาชน

เพื่อยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว กปน. ได้จัดทำสัญญาร่วมกับธนาคารและเคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระเงิน เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-11 บิ๊กซี โลตัส GenPay เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปาให้แก่ลูกค้า

นอกจากนี้ยังร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าในการดำเนินการศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ เชิงธรณีสถาน เช่น เซ็นทรัลเวสต์เกต เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ เดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์งามวงศ์วาน และจุดบริการด่วนมหานคร ณ เดอะมอลล์บางแค เพื่อรับชำระเงินค่าน้ำประปาและรับคำร้องบริการงานประปา

ผลสำรวจคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการที่ตั้งในห้างสรรพสินค้าทั้ง 4 จุดบริการของ กปน. พบว่าในปีงบประมาณ 2566 ลูกค้าที่มีประสบการณ์ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากับ 4.731 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า



ความร่วมมือในการให้บริการประชาชนและการดำเนินงานขององค์กรด้วยเทคโนโลยี

การประปานครหลวงและการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจผู้รับผิดชอบระบบสาธารณูปโภคหลักอย่างระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและน้ำประปาในพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ ได้บูรณาการความร่วมมือ เพิ่มศักยภาพงานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ยกย่องงานบริการให้แก่ประชาชน ด้วยการร่วมพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น การออกใบแจ้งค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปาในใบเดียวกัน การจัดทำ Smart Meter วัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและน้ำประปา ทำให้สามารถควบคุมบริหารจัดการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำ Metro Application ช่วยให้ผู้ใช้น้ำประปาและไฟฟ้าเข้าถึงทุกบริการของทั้ง 2 หน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างไร้รอยต่อ การเชื่อมโยงข้อมูล Big Data เพื่อต่อยอดนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ที่ผ่านมา ทั้ง 2 หน่วยงานได้ดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น พัฒนาระบบรับชำระเงินค่า



น้ำประปาและค่าไฟฟ้าแทนกัน ทั้งผ่านระบบออนไลน์และบริการหน้าเคาน์เตอร์ตามสำนักงานสาขาต่าง ๆ และการเชื่อมโยงข้อมูลประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อลดการติดต่อขอเอกสารจากหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ความร่วมมือในครั้งนี้จึงเป็นก้าวสำคัญต่อการวางระบบงานดิจิทัลบนพื้นฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนต่อไป

ความร่วมมือเพื่อส่งเสริมการสร้างคุณค่าให้กับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

การประปานครหลวงและการเคหะแห่งชาติ (กคช.) ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) “การยกระดับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมการสร้างคุณค่าให้กับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม” มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันจัดทำแผนยกระดับการให้บริการประชาชน และส่งเสริมการสร้างคุณค่าให้กับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยเน้นด้านสาธารณูปโภคน้ำประปา เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างหรือบำรุงรักษาระบบประปาภายในอาคาร ลดปริมาณการใช้น้ำและค่าน้ำประปาจากการสูญเสียภายในอาคาร ตลอดจนดูแลถังพักน้ำให้สะอาด นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้อยู่อาศัย โดยได้มีการนำร่องโครงการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย ณ โครงการเคหะชุมชน 2 แห่ง ได้แก่ โครงการเคหะชุมชนห้วยขวาง และโครงการเคหะชุมชนบางชัน มีการจัดอบรมพัฒนาทักษะการล้างถังพักน้ำขนาดเล็กให้ผู้พักอาศัย เพื่อสร้างอาชีพ พร้อมบริการล้างถังพักน้ำและซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาภายในอาคาร นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของผู้อยู่อาศัย ชุมชน และสังคม



อย่างยั่งยืน รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำที่ได้รับการรับรองฉลากประหยัดน้ำของ กปน. และอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีอุดมการณ์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านสาธารณูปโภคน้ำประปา ตลอดจนจัดกิจกรรมกระตุ้นการตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ ใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ดูแลรักษาทรัพยากรน้ำให้มีใช้อย่างเพียงพอและยั่งยืน

การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (403-1, 403-3, 403-8)



การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของ กปน. ดำเนินการภายใต้กฎหมายต่าง ๆ ที่กำหนด เช่น พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 กฎกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และนำมาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายความปลอดภัย สุวีตภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Safety Security Health and Environment: SSHE) ประกาศ ณ วันที่ 3 เมษายน 2566 โดยให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนทุกหน่วยงานปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนด เพื่อสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย มุ่งมั่นในการปกป้องสิ่งแวดล้อม และสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการด้านความปลอดภัย

กปน. มีกระบวนการสร้างและส่งเสริมการบริหารความปลอดภัย สุวีตภาพ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ (SSHE Model) ภายใต้แผนแม่บทด้านทุนมนุษย์ HCMO2-T2-P3 โครงการยกระดับการจัดการด้านมาตรฐานด้านสุวีตภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (SSHE-excellence) โดยมีคณะกรรมการสุขภาพ ความปลอดภัย สุวีตภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สคปอ.) เป็นผู้กำหนดนโยบาย กำกับดูแลและขับเคลื่อนแผนงาน ซึ่งจะมีกองความปลอดภัย สุวีตภาพและอาชีวอนามัย เป็นหน่วยงานกลางในการวางระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย ขององค์กร



คณะกรรมการสุขภาพ ความปลอดภัย สุวีตภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของการประปานครหลวง (สคปอ.)

กปน. ได้บรรจุนักอาชีวอนามัยเป็นพนักงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ ครบทั้ง 21 สถานประกอบกิจการประจำในแต่ละ คปอ. และยังได้มีการแต่งตั้งพนักงานที่ผ่านการอบรมในระดับต่างๆ และได้รับวุฒิบัตรจากสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) ระดับบริหาร

และระดับหัวหน้างาน โดยผู้ว่าการเป็นผู้ลงนามแต่งตั้ง ซึ่งคณะกรรมการ คปอ. และ จป. จะร่วมกันขับเคลื่อนแผนงาน ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานด้านสุขภาพ รวมถึงมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมทุกด้านที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและชุมชน ตลอดจนการเตรียมความพร้อมแก่พนักงาน เช่น การฝึกซ้อมดับเพลิง การป้องกันการระบาดของโรค การปรับภูมิทัศน์ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

คณะกรรมการสุขภาพ ความปลอดภัย สุวีตภาพ อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของการประปานครหลวง (คณะกรรมการ สคปอ.) ตามคำสั่ง กปน. ที่ 2984/2566

ผู้ว่าการ	ประธานกรรมการ
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	กรรมการ
รองผู้ว่าการ (ผลิตน้ำ)	กรรมการ
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม)	กรรมการ
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ทรัพยากรบุคคล)	กรรมการ
ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ 9 สังกัด ผู้ว่าการ	กรรมการ
ประธานกรรมการ คปอ. ชุดที่ 1-21	กรรมการ
ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย	กรรมการ
ผู้อำนวยการฝ่ายงบประมาณ	กรรมการ
ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การประปาฯ	กรรมการ
ผู้อำนวยการกองความปลอดภัย สุวีตภาพและอาชีวอนามัย	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของการประปาฯ (คณะกรรมการ คปอ. ชุดที่ 1-21)

จป.วิชาชีพ (กรรมการและเลขานุการ)
(พนักงานตำแหน่งนักอาชีวอนามัยที่ได้รับการแต่งตั้งเป็น จป.วิชาชีพ จาก ผวก.)

กรรมการผู้แทนนายจ้าง (พนักงานระดับบังคับบัญชา)

- พนักงานระดับผู้อำนวยการหรือเทียบเท่าขึ้นไป (จป.บริหาร)
- พนักงานระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า (จป.หัวหน้างาน)

กรรมการผู้แทนลูกจ้าง

(พนักงานระดับ 1-5)

หมายเหตุ: (1) คปอ. หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบกิจการ
(2) คปอ. แต่งตั้งตามกฎกระทรวงฯ ประจำทุกสถานประกอบกิจการ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนฝ่ายนายจ้าง (พนักงานระดับบริหาร) และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง (พนักงานระดับปฏิบัติการ) โดยจะมีการประชุมทุก 1 เดือน เพื่อหารือในเรื่องต่างๆ ด้านความปลอดภัย รวมถึงสื่อสารข้อมูล นโยบายให้แก่พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และจัดกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยและการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

กระบวนการสร้างและส่งเสริมการบริหารความปลอดภัย (SSHE Model) 6 ขั้นตอน



กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน⁽⁴⁰³⁻²⁾

ทุกเดือน คปอ. จะมีการตรวจสอบความปลอดภัยตามแบบฟอร์มที่กำหนด หากพบข้อบกพร่องจะต้องกำหนดแนวทางการแก้ไขพร้อมระยะเวลาแล้วเสร็จ ด้วยการสรุปรายงานในการประชุมแต่ละเดือน โดยคณะกรรมการ คปอ. จะควบคุมดูแลตามขั้นตอนในกระบวนการรายงานสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และหากพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงานพบเห็นเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ต้องดำเนินการรายงานตามขั้นตอนที่กำหนด พร้อมทั้งรายงานอุบัติเหตุนั้น โดยแต่ละ

หน่วยงานจะรายงานผ่านแบบแจ้งการประสบอันตรายและเจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงาน (แบบฟอร์ม กปช. ผวก.001) สำหรับพนักงาน และ (แบบฟอร์ม กปช. ผวก.002) สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งกองความปลอดภัย สุวีตภาพและอาชีวอนามัย จะรวบรวมข้อมูลและสอบสวนอุบัติเหตุนั้นนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณา วินิจฉัยการจ่ายเงินทดแทน



การบริหารจัดการความเสี่ยงและอันตรายจากการทำงาน (403-7)

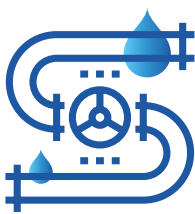
ปัจจุบัน กปน. มีการประเมินความเสี่ยงและอันตรายจากการทำงาน แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน เบื้องต้นได้มีการนำร่องในการจัดทำแผนแม่บทระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001:2018) ของโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ และโรงงานผลิตน้ำบางเขน โดยโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ได้ผ่านการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566 และโรงงานผลิตน้ำบางเขนได้รับ

การรับรองระบบเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566 ซึ่งการจัดทำระบบดังกล่าว ต้องมีการชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยงและโอกาส (Hazard Identification Risk and Opportunities Assessment) ตามลักษณะงานประจำและไม่ประจำ พร้อมทั้งจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยการนำลำดับชั้นของการควบคุมอันตราย (Hierarchy of Controls) มาพิจารณา เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการทำงาน ดังนี้



วิธีการขจัด (Elimination)

การแทนที่ (Substitution) ด้วยวัสดุ กระบวนการ ปฏิบัติการ หรืออุปกรณ์ที่มีอันตรายน้อยกว่า เช่น การพ่นสีมาตรวัดน้ำเดิมใช้สีที่มีสารเคมีอันตราย (โทลูอีโน: Toluene) เป็นส่วนผสม ต่อมาเปลี่ยนเป็นใช้สีน้ำรุ่นใหม่ที่ไม่มีสารเคมีอันตราย



การควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering Controls)

เช่น การติดตั้งเครื่องบำบัดโอโรเซเหยแก๊สคลอรีน (Neutralization) เพื่อป้องกันแก๊สคลอรีนรั่วไหล



การเตือน (Warnings)

เช่น การติดตั้งสัญญาณเตือนแก๊สคลอรีนรั่วไหล/แจ้งเหตุเพลิงไหม้ และติดป้ายสัญลักษณ์เตือนอันตรายตามลักษณะงาน

การอบรมให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (403-4, 403-5)

กปน. จัดให้มีการอบรมด้านความปลอดภัยในหลักสูตรต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยได้มีการจัดอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละระดับและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เช่น การทำงานในที่อับอากาศ การทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า และการใช้รถฟอร์กลิฟต์

เป็นต้น ซึ่งมีการจัดอบรมให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับงานนั้นก่อนการเริ่มงาน และมีการวัดความรู้ทั้งก่อนและหลังจากการอบรม โดยในปีงบประมาณ 2566 ดำเนินการจัดอบรม ดังนี้



หลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

หลักสูตร	จำนวนรุ่น	จำนวนคน
1. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า	2	91
2. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไป	1	49
3. ทบทวนกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลบังคับใช้ กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ นักอาชีวอนามัยและพนักงาน กปน.	1	31
4. ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าและการช่วยเหลือผู้ประสบอันตรายจากไฟฟ้า กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่เป็นคณะกรรมการ คปอ. และผู้ปฏิบัติงานด้านไฟฟ้า	3	113
5. การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกสถานประกอบการของ กปน.	22	3,221
6. การดับเพลิงขั้นต้น กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ ทุกสถานประกอบการของ กปน.	9	430
7. ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้าทำงานใหม่ ตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย พ.ศ. 2554 กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่บรรจุใหม่ และพนักงานที่ยังไม่เคยอบรม	4	164
8. การปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่เป็นคณะกรรมการ คปอ. และพนักงานทุกระดับ	2	94
9. ผู้อนุญาต ผู้ควบคุมงาน ผู้ช่วยเหลือ และผู้ปฏิบัติงานในที่อับอากาศ กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในที่อับอากาศ	2	60
10. ผู้บังคับปั้นจั่นชนิดปั้นจั่นหอสอง รถ เรือ บันจัน รถเขี่ย (แบบเคลื่อนที่) กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	3	50
11. ผู้บังคับปั้นจั่นชนิดเหนือศีรษะ บันจั่นขาสูง และปั้นจั่นชนิดอยู่กับที่ชนิดอื่น กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	5	148
12. การใช้รถยก การตรวจสอบและการบำรุงรักษาเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน (ฟอร์กลิฟต์) กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	1	25
13. ทบทวนความปลอดภัยการทำงานในที่อับอากาศ กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	1	21

การสื่อสารและสร้างความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยสวัสดิภาพ
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นอกจากการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย
ในหลักสูตรต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว คณะกรรมการ
คปอ. แต่ละชุด (21 ชุด) ยังจัดกิจกรรมเสริมสร้างความ
ความเข้าใจ และความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานและ
ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับความปลอดภัยและ
การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยได้มีการ
จัดประกวดผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ คปอ.
แต่ละชุด (21 ชุด) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้เกิด
การขับเคลื่อนนโยบายด้านความปลอดภัย สวัสดิภาพ
อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะ

อนุกรรมการพิจารณาการจัดประกวดฯ เป็นผู้ตรวจประเมิน
ตามเกณฑ์การประกวดที่กำหนด 2 ด้าน คือ ด้านเอกสาร
และด้านการประเมินพื้นที่ และจำแนกประเภทหน่วยงาน
ที่ประกวดเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทโรงงานและประเภท
สำนักงาน ซึ่งเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2566 ผู้ว่าการ
การประปานครหลวง ได้ให้เกียรติมอบโล่เกียรตินิยม
รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี
2566 แก่คณะกรรมการ คปอ. จำนวนทั้งสิ้น 17 รางวัล

ตารางสถิติข้อมูลการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากการทำงานของพนักงาน ปีงบประมาณ 2562-2566 (403-9, 403-10)

	ปีงบประมาณ				
	2562	2563	2564	2565	2566
อัตราการเกิดการบาดเจ็บ (Injury Frequency Rate: I.F.R.)					
• เป้าหมาย (ไม่เกิน)	0.39	0.24	0.20	0.20	0.2
• ค่าที่ได้	0.30	0.15	0.15	0.30	0
อัตราความรุนแรงการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: I.S.R.)					
• เป้าหมาย (ไม่เกิน)	3.18	3.18	1.50	1.50	0.75
• ค่าที่ได้	0.15	0.59	2.65	0.45	0
Recordable Work-Related Injuries					
• จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน (ราย) (หยุดงานไม่เกิน 3 วัน)	2	0	0	2	0
• จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน (ราย) (หยุดงานเกิน 3 วัน)	0	1	1	0	0
High-Consequence Work-Related Injuries	0	0	0	0	0
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน	0	0	0	0	0

หมายเหตุ: 1. กระบวนการรวบรวมข้อมูลคือ เก็บชั่วโมงการทำงานจากระบบการลา ค่าล่วงเวลา และปฏิบัติงานกะ โดยใช้มาตรฐาน
สถาบันมาตรฐานความปลอดภัยสหรัฐอเมริกา (American National Standards Institute) ในการคำนวณสถิติด้านความปลอดภัย
I.F.R. และ I.S.R. โดยในปีงบประมาณ 2566 กปน. มีชั่วโมงการทำงานทั้งสิ้น 7,373,447 ชั่วโมง และใช้อ้างอิงที่ 1,000,000 ชั่วโมง
อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน กปน. ได้เริ่มดำเนินการรวบรวมข้อมูลสถิติการบาดเจ็บจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (Contracted Workers)
ที่เป็นระบบ

2. High-Consequence Work-Related Injuries หมายถึง จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน และต้องหยุดพักงาน
เกิน 6 เดือน แต่ไม่รวมการเสียชีวิตจากการทำงาน (นิยามตามข้อกำหนดของการรายงาน GRI 403-9 Work-related injuries)

จากตารางสถิติข้อมูลการบาดเจ็บและเสียชีวิต
จากการปฏิบัติงาน พบว่า ในปีงบประมาณ 2566 ไม่มี
พนักงานประสบอันตรายเนื่องจากการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ กปน. จะมีการตรวจสอบสุขภาพ
ตามปัจจัยเสี่ยงให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกปี
เพื่อป้องกันและลดผลกระทบทางด้านอาชีวอนามัย
รวมถึงได้มีการกำหนดให้พนักงานใหม่ที่ยังอยู่ใน
หน่วยงานที่ต้องทำงานสัมผัสปัจจัยเสี่ยงให้เข้ารับ
การตรวจสอบสุขภาพก่อนการเริ่มงาน (Baseline) ตามที่
กฎหมายกำหนด แต่ กปน. ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติ

การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หรือการตรวจติดตาม
พนักงานที่มีผลการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง
ที่ผิดปกติ เนื่องจากยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้าน
อาชีวเวชศาสตร์ ซึ่งในปีงบประมาณ 2567 กปน. มีแผน
จะดำเนินการจ้างแพทย์อาชีวเวชศาสตร์มาให้บริการ
ตรวจรักษาและให้คำแนะนำ โดยจะนำพนักงานที่มี
ผลการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงที่ผิดปกติเข้าพบแพทย์
เพื่อตรวจติดตาม (Follow Up) และคาดว่าจะสามารถ
ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลสถิติการเจ็บป่วยจากการทำงาน
ได้ในปีงบประมาณต่อไป

การสนับสนุนด้านสุขภาพ (403-3, 403-6)

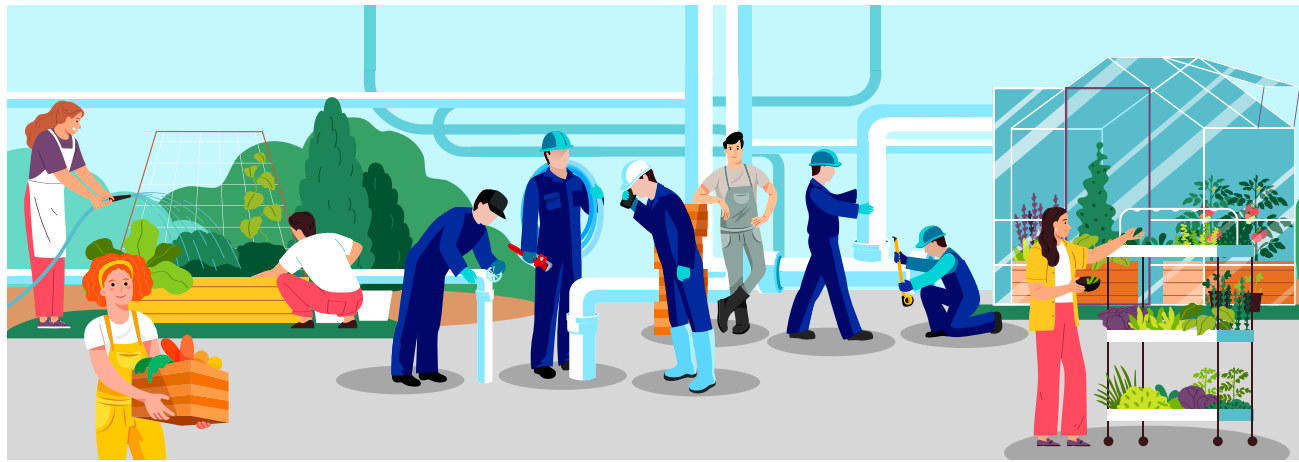
กปน. มีการจัดทำโครงการส่งเสริมสุขภาพในด้าน
ต่าง ๆ รวมถึงการดูแลสุขภาพจิตของบุคลากร (Mental
Health) เช่น โครงการ “การให้บริการรถคลายเครียด
เคลื่อนที่” เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีสำหรับ
บุคลากร, การจัดบรรยายในหัวข้อ “คลายเครียดด้วย
ตนเองง่ายๆ ในยุคโควิด” เป็นต้น ประกอบกับกปน. มีบริการ
ด้านการตรวจรักษา การให้การรักษา การวินิจฉัยโรค
การให้คำปรึกษาแนะนำแก่พนักงานและครอบครัว
ผู้เกษียณอายุ คู่สมรสผู้เกษียณฯ ทั้งทางเวชกรรม ทันตกรรม
เภสัชกรรม และด้านพยาธิวิทยาคลินิก ในกรณีที่อาการป่วย
เกินขีดความสามารถ จะจัดให้มีการส่งตัวหรือแนะนำ
ให้ไปตรวจรักษาในโรงพยาบาลอื่นที่มีขีดความสามารถ
สูงกว่า

นอกจากนี้ กองบริการทางการแพทย์ได้นำผลตรวจ
สุขภาพประจำปีของพนักงานมาวิเคราะห์จัดทำโครงการ
เพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพ เช่น การจัดอบรมให้ความรู้
ด้านสุขภาพแก่พนักงาน เรื่อง เบาหวาน เบาใจ ห่วงไกล
ด้วยเรา, คลายเครียดด้วยตนเองง่ายๆ ในยุคโควิด
(New Normal), การคัดกรองโรคหัวใจในคนวัยทำงาน
และผู้สูงอายุ, มาตรการและแนวทางปฏิบัติเมื่อโรค
COVID-19 กลายเป็นโรคประจำถิ่น เป็นต้น



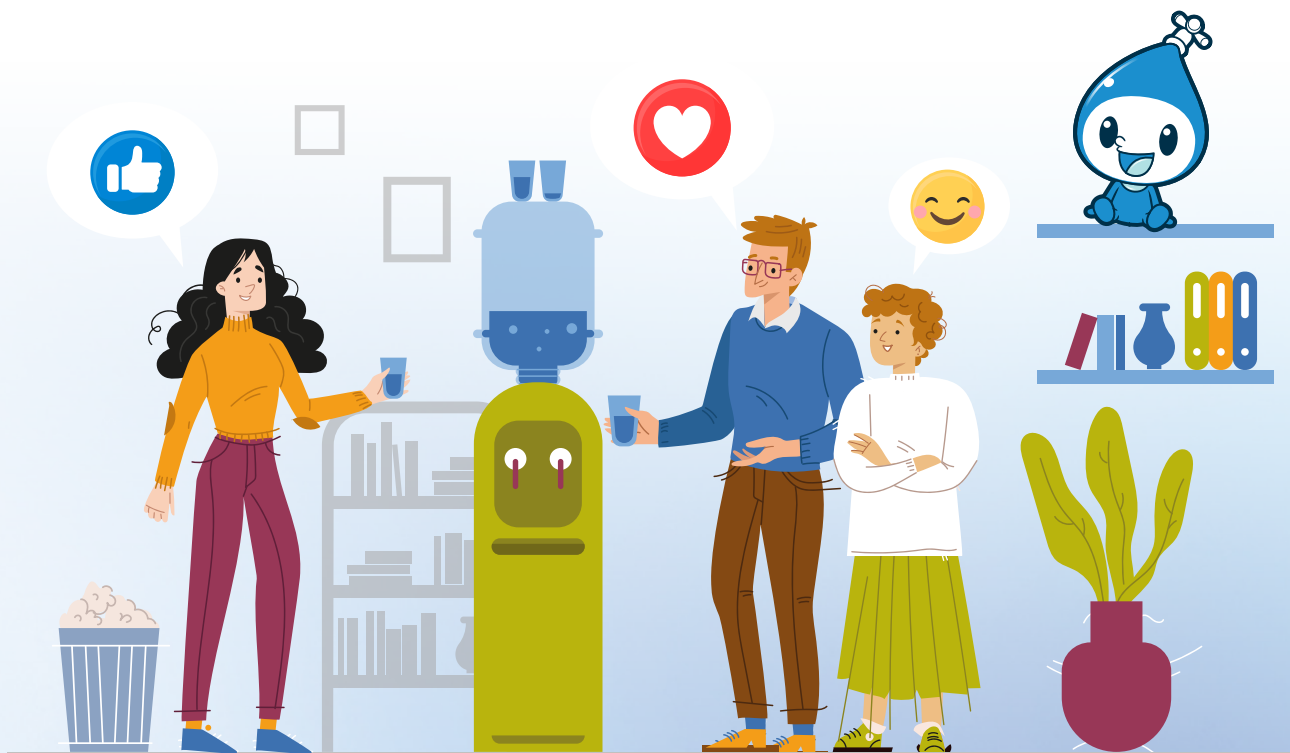
ชุมชนท้องถิ่น:

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม (413-1, 413-2)



กปน. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มหนึ่งของ กปน. โดยเริ่มจากการสำรวจพื้นที่ในชุมชนที่จะดำเนินการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อสร้างเครือข่ายสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะ รวมทั้งรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน และนำมากำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการร่วมกัน รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา โดย กปน. มีการดูแลชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องผ่านหลากหลายโครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งเสริมความก้าวหน้าของชุมชนในหลายมิติ ทั้งเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและทรัพยากรธรรมชาติ การปรับปรุงระบบประปาในพื้นที่ชุมชน การจัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบประปา อันเป็นสมรรถนะหลักและความเชี่ยวชาญขององค์กร ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความใกล้ชิดกับชุมชน และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนอย่างยั่งยืน



โครงการระบบประปาโรงเรียน

โครงการระบบประปาโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการเข้าถึงน้ำสะอาดของชุมชน เพื่อให้ชุมชนได้มีน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคบริโภค ส่งผลต่อสุขอนามัยที่ดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการจัดทำและปรับปรุงระบบประปาของโรงเรียน พัฒนาระบบน้ำบาดาล ระบบเครื่องกรองน้ำ ระบบเครื่องสูบน้ำ ระบบท่อประปา จัดหาถังสูงสำหรับกักเก็บน้ำฝนและน้ำบาดาล ฯลฯ รวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน โดยในปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินโครงการฯ เพื่อช่วยเหลือโรงเรียนในพื้นที่แนวคลองประปาฝั่งตะวันออก



บริเวณใกล้โรงงานผลิตน้ำบางเขน จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนประชาอุปถัมภ์ ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยปรับปรุงระบบน้ำประปาภายในโรงเรียน รวมถึงระบบกรองน้ำและตู้กดน้ำเย็นให้แก่โรงเรียน พร้อมจัดกิจกรรมฐานการเรียนรู้ “มีน้ำ มีชีวิต” เพื่อปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำให้แก่เยาวชน ภายหลังการดำเนินโครงการฯ ส่งผลให้ครูและนักเรียนมีน้ำที่สะอาดถูกหลักอนามัยสำหรับอุปโภคบริโภค ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมถึงลดการรั่วซึมของน้ำภายในโรงเรียน

โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน (ชุมชนโดยรอบโรงงานผลิตน้ำ)

โครงการช่างประปาเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ อันเป็นสมรรถนะหลักและความเชี่ยวชาญขององค์กรให้แก่ประชาชนทั่วไป โดยผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับการฝึกอบรมวิชาชีพช่างประปา และการบำรุงรักษาระบบท่อเบื้องต้น ทั้งยังส่งเสริมการรวมกลุ่มช่างประปาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายความร่วมมือกับการประสานเครือข่ายโครงการดังกล่าวทำให้ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปซ่อมแซมระบบประปาภายในบ้าน หรือช่วยเหลือชุมชนตามสถานที่ต่างๆ รวมถึงต่อยอดประกอบอาชีพเสริมเป็นช่างประปามีอาชีพ เพื่อสร้างรายได้อีกทางหนึ่ง

ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรช่างประปาขั้นพื้นฐาน จำนวน 2 รุ่น รุ่นที่ 1 มีผู้ผ่านการอบรม 28 คน และรุ่นที่ 2 มีผู้ผ่านการอบรม 29 คน โดยนำผู้ผ่านการฝึกอบรมลงพื้นที่ซ่อมระบบประปาให้แก่วัด/โรงเรียนใน กิจกรรม CSR ประปาเพื่อประชาชน จำนวน 2 แห่ง ดังนี้ (1) โรงเรียนวัดน้อยนพคุณ เขตดุสิต กรุงเทพฯ (2) โรงเรียนคลองเกลือ ตำบลคลองเกลือ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี



นอกเหนือจากการถ่ายทอดความรู้วิชาชีพช่างประปาเพื่อสร้างอาชีพและเสริมรายได้ให้แก่ประชาชนทั่วไปแล้ว กปน. ยังได้จัดอบรมหลักสูตร “ช่างประปาเบื้องต้นสำหรับพนักงานและพนักงานเกษียณอายุ” ให้แก่พนักงานที่จะเกษียณอายุในปีงบประมาณ 2565-2567 และพนักงานทั่วไปอีกด้วย เป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการดูแลระบบท่อประปา เครื่องสุขภัณฑ์ และซ่อมอุปกรณ์ประปาภายในบ้าน เพื่อให้สามารถดูแลตนเองและครอบครัว โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 50 คน



และเพื่อเป็นการขยายโอกาสในการพัฒนาทักษะและวิชาชีพช่างประปาสู่สังคมมากขึ้น ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้มีการต่อยอดโครงการ โดยร่วมมือกับกรมราชทัณฑ์ เพื่อฝึกอบรมวิชาชีพช่างประปาแก่ผู้ต้องขังชั้นดี ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้ต้องขังที่ร่วมโครงการได้เตรียมความพร้อมก่อนออกไปใช้ชีวิตในสังคม ให้สามารถดูแลตัวเองไม่เป็นภาระของครอบครัว ไม่สร้างปัญหาต่อสังคม และที่สำคัญคือไม่กลับไปกระทำความผิดซ้ำอีก สามารถเริ่มต้นชีวิตใหม่และเป็นคนดีของสังคมต่อไป จึงได้จัดโครงการ “สร้างโอกาส สร้างอาชีพ” เนื่องในโอกาสการสถาปนากระทรวงมหาดไทย ครบ 130 ปี ในปี 2565 ณ เรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 2 รุ่น คือ รุ่นที่ 1 ผู้ต้องขังชาย จำนวน 30 คน และรุ่นที่ 2 ผู้ต้องขังหญิง จำนวน 30 คน และหลักสูตรช่างประปาเบื้องต้นสำหรับกลุ่มผู้ต้องขัง ณ เรือนจำจังหวัดนนทบุรี

โครงการรวมใจรักน้ำ

หลายปีที่ผ่านมา พื้นที่บริเวณสถานีสูบน้ำดิบสำแล ซึ่งตั้งอยู่ข้างวัดสำแล ตำบลบ้านกระแซง อำเภอบางบาล จังหวัดปทุมธานี เป็นจุดรับน้ำดิบจากกลุ่มน้ำเจ้าพระยาและแหล่งน้ำสำคัญของ กปน. คือ คลองบ้านพร้าว คลองอ้อม คลองบางหลวงเชียงราก มีการขยายตัวของที่พักอาศัย ภาคเกษตรกรรม และโรงงานอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดการตื้นเขินของแนวร่องน้ำเดิม มีผักตบชวาไหลมารวมกันหนาแน่นเต็มลำน้ำ ทำให้น้ำในคลองไม่สามารถไหลเวียนได้สะดวก ส่งผลให้น้ำในคลองเสื่อมคุณภาพลง กปน. จึงมีความจำเป็นต้องทำโครงการดูแลคุณภาพน้ำให้มีความเหมาะสมด้วยการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนร่วมกันดูแลแม่น้ำคูคลองตลอดจนฟื้นฟูสภาพแหล่งน้ำที่เสื่อมโทรมให้กลับมามีคุณภาพที่ดี จึงได้เกิดโครงการ “รวมใจรักน้ำ” ซึ่งมุ่งเน้นให้ชุมชน นักเรียน เยาวชน เกิดความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสิ่งแวดล้อมและขยายผลสู่ครอบครัวในการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบ โดยเฉพาะในพื้นที่สองฝั่งคลอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานต่างๆ และทำให้เกิดความร่วมมือทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในการร่วมกันพัฒนาและฟื้นฟูคุณภาพน้ำ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น



โดยในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้ดำเนินโครงการกับโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงเรียนชุมชนวัดบางกะดี ตำบลบางกะดี กปน. ได้ดำเนินการปรับปรุงและติดตั้งอ่างล้างจานพร้อมถังดักไขมันและปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบบริเวณลานล้างจานให้แก่โรงเรียน และมีการจัดฐานการเรียนรู้ และการคัดแยกขยะให้นักเรียน นอกจากนี้ยังได้เปลี่ยนก๊อกน้ำ สายชำระที่ชำรุดให้แก่ห้องน้ำของโรงเรียน พร้อมทั้งได้มอบเงินสนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับนักเรียน และมอบตุ๊กตาที่ได้รับบริจาคจากพนักงาน กปน. ให้แก่นักเรียนอีกด้วย

โครงการการประปานครหลวง รักษ์ป่าต้นน้ำ

กปน. ในฐานะองค์กรที่มีภารกิจหลักในการนำน้ำดิบจากแหล่งน้ำธรรมชาติ มาผลิตเป็นน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย เหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค เพื่อให้บริการแก่ประชาชนกว่าสองล้านครัวเรือนในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ต้นน้ำ การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติแบบบูรณาการ โดยที่ผ่านมามีการดำเนินโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2554 โดยในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้สานต่อรูปแบบการดำเนินโครงการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการ “การประปานครหลวง รักษ์ป่าต้นน้ำ” เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งน้ำ อนุรักษ์ป่าและดิน และสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและพนักงาน กปน. อย่างต่อเนื่อง เป็นการสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กรในการผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ โดยมีแหล่งต้นน้ำดิบที่เพียงพอและยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2566

1. กิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน ดำเนินการ ณ โรงเรียนบ้านรินหลวง ตำบลเมืองนะ อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยจิตอาสา กปน. ได้วางท่อระบายน้ำเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วมโรงเรียน ปรับปรุงท่อถึงสูงเก็บน้ำ สร้างอาคารอเนกประสงค์ ปรับปรุงโต๊ะที่นั่งโรงอาหาร อีกทั้งยังร่วมกับกลุ่มบริษัทจินดาสุขในการปรับปรุงบ้านพักครูภายในโรงเรียนอีกด้วย



2. กิจกรรมอนุรักษ์ป่าต้นน้ำ คณะผู้บริหารและจิตอาสา กปน. ร่วมกิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ และสร้างแนวกันไฟป่าแบบมีส่วนร่วมกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ณ เขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี

การอบรมและการศึกษา: การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล (404-2)



กปน. มุ่งเน้นการดำเนินงานในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สามารถสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ การจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ภายใต้วิสัยทัศน์ของแผนแม่บทด้านทุนมนุษย์ “บุคลากรคุณภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีเลิศ” และประกาศ กปน. เรื่อง นโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกาศ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2565 เพื่อสร้างความพร้อมด้านบุคลากรให้มีศักยภาพ ทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) รองรับการเปลี่ยนแปลงและก้าวทันไปกับ

สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กปน. ได้ดำเนินงานตามแผนแม่บททุนมนุษย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถและขับเคลื่อนการบริหารจัดการของหน่วยงานบริหาร (HRM) และพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและเสริมสร้างการเจริญเติบโตขององค์กรให้มีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

โครงการยกระดับขีดความสามารถบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

โครงการพัฒนาสมรรถนะและทักษะ ของบุคลากรที่จำเป็นในอนาคต (Future Skills) แบ่งออกเป็น

- การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาหลักสูตรที่ออกแบบขึ้นใหม่ จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร “Future Skill for BU” สำหรับพนักงานกลุ่มขับเคลื่อนการจัดตั้งบริษัทลูก (Business Unit) และหลักสูตร “Future Skill for Driving Change” สำหรับพนักงานระดับ 5-7 กลุ่มบริหารจัดการน้ำสูญเสีย/กลุ่มงานเทคโนโลยีดิจิทัล/กลุ่มงานกฎหมาย
- การดำเนินการตามหลักสูตรภายใต้แผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2566 จำนวน 28 หลักสูตร โดยแบ่งออกเป็นหลักสูตรภายใน (In-house Training) 18 หลักสูตร และหลักสูตรภายนอก (Public Training) 10 หลักสูตร



หลักสูตร “Future Skill for BU”

ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายหลังเข้ารับการอบรม

ร้อยละ **82.60**
(ค่าเป้าหมาย ≥ ร้อยละ 80)



หลักสูตร “Future Skill for Driving Change”

ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายหลังเข้ารับการอบรม

ร้อยละ **80**
(ค่าเป้าหมาย ≥ ร้อยละ 80)

แผนพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ ด้านการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

จำนวน 7 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรการใช้งานระบบและการคัดเลือกเส้นทางปรับปรุงท่อด้วย Asset Management, ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบตู้ DM, ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการลดน้ำสูญเสีย, การสำรวจหาท่อรั่วชั้นพื้นฐาน, เทคนิคการสำรวจหาท่อรั่วชั้นสูง, การบริหารจัดการน้ำสูญเสียชั้นสูง การใช้งานระบบ WLMA 2.0 สำหรับส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา และการออกแบบระบบท่อด้วยโปรแกรม EPANET ชั้นสูง



ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ร้อยละ **91.44**
(ค่าเป้าหมาย ≥ ร้อยละ 80)

แผนพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ ด้านแผนน้ำประปาปลอดภัย

จำนวน 5 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรการทบทวนข้อกำหนดของระบบคุณภาพ GHP และ HACCP, เทคนิคการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) รวมถึงการแก้ไขและป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ, สุขาภิบาลโรงงานและสุขลักษณะส่วนบุคคล, การควบคุมและป้องกันสัตว์พาหะนำเชื้อ และการเคลือบผิวท่อและอุปกรณ์ประปา



ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ร้อยละ **94.34**
(ค่าเป้าหมาย ≥ ร้อยละ 80)

แผนพัฒนาและยกระดับสมรรถนะ ด้านดิจิทัลของบุคลากร (Digital Competency)

จำนวน 10 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นสูง, เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพด้วย PPT, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, การใช้งาน Power BI พื้นฐาน, ธรรมชาติของข้อมูลเบื้องต้นและการตระหนักถึงความสำคัญ, Business Analyst Bootcamp, Awareness of Data Driven Organization, ความสำคัญของสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร, เทคนิคการใช้ระบบ SAP ในการตรวจสอบและควบคุมงบประมาณ และการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness)



ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ร้อยละ **93.79**
(ค่าเป้าหมาย ≥ ร้อยละ 80)

แผนยกระดับความสามารถบุคลากร ด้านนวัตกรรม

จำนวน 4 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรยกระดับเพื่อพัฒนาศักยภาพการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรม รุ่นที่ 1-3, การเขียนข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับทุน, Design Thinking in Action และ Innovation Facilitator



ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ร้อยละ **92.89**
(ค่าเป้าหมาย ≥ ร้อยละ 80)

แผนงานการสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า (Customer Experience)

แผนฝึกอบรมพนักงาน ปีงบประมาณ 2566 กำหนดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ตาม Training Needs ภายใต้แผนปฏิบัติการของแผนแม่บทด้านทุนมนุษย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โครงการยกระดับขีดความสามารถบุคลากร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานแผนงานการสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า (Customer Experience) รวมทั้งสิ้น จำนวน 6 หลักสูตร โดยมีการจัดหมวดหมู่เนื้อหาของหลักสูตร โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. หลักสูตรการยกระดับผลิตภัณฑ์และการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. หลักสูตรการเพิ่มมูลค่าธุรกิจหลักและการขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กร พัฒนาการตลาดดิจิทัลยุคใหม่



โครงการพัฒนาผู้เกษียณ

กปน. ได้มีการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานก่อนที่จะพ้นภาระงานประจำ ซึ่งมีการให้ความรู้เรื่องสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวันให้มีความสุข การแนะนำอาชีพเสริมหลังพ้นภาระงานประจำ ได้แก่

- หลักสูตรเกษียณสร้างสุขอย่างเกษมสันต์ (Happy Retirement) กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงาน กปน. ที่เกษียณอายุในปีงบประมาณ 2566
- หลักสูตรสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับเนื่องจากเกษียณอายุ กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงาน กปน. ที่เกษียณอายุในปีงบประมาณ 2566
- หลักสูตรโครงการสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจให้พนักงานก่อนเกษียณ กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด จำนวน 2 รุ่น

โครงการพัฒนาพนักงาน (3 ปีเกษียณ)

เป็นหลักสูตรที่มุ่งมั่นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรวบรวมความรู้ทางด้านวิชาการและเทคนิคในงานที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อสร้างเป็น “องค์ความรู้ในงาน” และ “ถ่ายโอน (Transfer)” ความรู้และประสบการณ์ให้แก่คนรุ่นถัดๆ ไป โดยกิจกรรมการถ่ายโอนองค์ความรู้ (Knowledge Transfer) เพื่อยกระดับคุณภาพในงานให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลุ่มผู้เข้าอบรมคือ พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด จำนวน 23 คน

โครงการพัฒนาขีดความสามารถผู้บริหารสายงาน (Line Manager) ให้เป็นผู้นำด้านการบริหารบุคลากร (People Manager)

กปน. มีการจัดทำแผนการพัฒนาและเสริมสร้างภาวะผู้นำให้แก่ผู้บริหารทุกระดับ (Leadership Development Roadmap) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้บริหารสายงาน (Line Manager) ให้เป็นผู้นำด้านการบริหารบุคลากร (People Manager) โดยการสร้างทักษะและการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นให้มีการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่หลากหลายและการลงมือฝึกปฏิบัติจริง (Activity Base Learning) เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของผู้นำยุคใหม่ จากผลการประเมินความรู้ความเข้าใจ รวมถึงผลการประเมินสมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำของผู้บริหาร พบว่า ความพึงพอใจต่อการอบรมตามแผนพัฒนา Leadership Development Model ปีงบประมาณ 2566 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานร้อยละ 83.95 รวมถึงผู้บริหารที่มีผลการประเมิน LC 360 องศาผ่านเกณฑ์ที่องค์กรคาดหวัง อยู่ที่ร้อยละ 98.45

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและเตรียมความพร้อมให้แก่กลุ่มบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคัดกรองให้เข้าร่วมโครงการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่งงานสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ และการบริหารผู้มีศักยภาพสูง (Successor & Talent Management) ซึ่งเป็นการพัฒนาเพิ่มเติมนอกเหนือจากการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าสายอาชีพแบบปกติ และยังมีการขยายผลการสรรหาพนักงานที่มีศักยภาพเพิ่มเติม (Inclusive Talent) ภายใต้โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กร: แผนการยกระดับบุคลากรที่มีศักยภาพ (MWA Expert) ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญ/คนเก่งในแต่ละกระบวนการของ กปน.

รายงานสรุปจำนวนชั่วโมงการอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงาน จำแนกตามเพศและระดับตำแหน่ง ปีงบประมาณ 2566 ⁽⁴⁰⁴⁻¹⁾

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย ⁽⁴⁰⁴⁻¹⁾						
ระดับ	จำนวนพนักงานทั้งหมด			จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยต่อคน		
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	เฉลี่ยรวม
10	6	6	12	33.17	61.83	47.50
9	21	12	33	70.67	59.75	66.70
8	47	45	92	96.18	109.87	102.88
7	222	253	475	68.54	68.18	68.35
6	401	450	851	50.65	55.54	53.24
5	739	620	1,359	38.82	47.40	42.73
4	619	196	815	37.77	50.92	40.94
3	195	97	292	35.74	53.92	41.78
2	159	71	230	26.74	41.52	31.30
1	-	-	-	-	-	-
รวม	2,409	1,750	4,159	43.59	54.76	48.29

การพัฒนาบุคลากรด้วยการให้ทุนการศึกษา

ในปีงบประมาณ 2566 กปน. ยังดำเนินการสนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานการประปานครหลวงที่ได้รับทุนการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 2 คน และ กปน. ได้ประกาศรับสมัครพนักงานการประปานครหลวง เพื่อคัดเลือกเข้ารับการทุนการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 8 ทุน แต่ไม่มีพนักงานที่มีความประสงค์สมัครเข้ารับการทุนการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2566



การประเมินสมรรถนะของบุคลากร (404-3)

กปน. มีการประเมินสมรรถนะของพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อนำผลไปศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ในการจัดทำแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่พนักงาน เพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานและองค์กร โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้



การประเมิน
สมรรถนะหลัก
(Core Competency: CC)



การประเมิน
สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน
(Functional Competency: FC)



การประเมิน
สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ
(Leadership Competency: LC)

ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร กปน. ปีงบประมาณ 2566 เปอร์เซ็นต์จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency: CC) ครั้งที่ 1/2566

ระดับ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา	447	49.45	457	50.55	904	100.00
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า	255	45.21	309	54.79	564	100.00
ระดับ 1-5	1,707	63.55	979	36.45	2,686	100.00
รวม	2,409	57.99	1,745	42.01	4,154	100.00

หมายเหตุ: จำนวนพนักงานที่นำมาคำนวณเป็นข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2565

เปอร์เซ็นต์จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency: CC) ครั้งที่ 2/2566

ระดับ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา	445	49.39	456	50.61	901	100.00
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า	274	45.74	325	54.26	599	100.00
ระดับ 1-5	1,697	63.82	962	36.18	2,659	100.00
รวม	2,416	58.09	1,743	41.91	4,159	100.00

หมายเหตุ: จำนวนพนักงานที่นำมาคำนวณเป็นข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2566

เปอร์เซ็นต์จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการประเมินสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competency: FC) ประจำปี 2566

ระดับ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา	447	49.45	457	50.55	904	100.00
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า	255	45.21	309	54.79	564	100.00
ระดับ 1-5	1,707	63.55	979	36.45	2,686	100.00
รวม	2,409	57.99	1,745	42.01	4,154	100.00

หมายเหตุ: 1. จำนวนพนักงานที่นำมาคำนวณเป็นข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2565
2. กปน. มีการประเมินสมรรถนะหลัก (CC) ปีละ 2 ครั้ง ส่วนการประเมินสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competency: FC) และสมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ (Leadership Competency: LC) ปีละ 1 ครั้ง

เปอร์เซ็นต์จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการประเมินสมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ (Leadership Competency: LC) ประจำปีงบประมาณ 2566

ระดับ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา	447	49.45	457	50.55	904	100.00
ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า	255	45.21	309	54.79	564	100.00
รวม	702	47.82	766	52.18	1,468	100.00

ภาพรวมผลการประเมินพนักงาน ปี 2566 ที่มีผลการประเมินตรงกับระดับความคาดหวังขึ้นไป

รายการ	ปี 2564	ปี 2565	% สูง-ต่ำ	ปี 2566	% สูง-ต่ำ
CC ครั้งที่ 1/2566	99.69	99.29	-0.40	99.69	0.40
CC ครั้งที่ 2/2566	99.81	99.55	-0.26	99.54	-0.01
FC ประจำปีงบประมาณ 2566	97.98	98.56	0.58	98.63	0.07
LC ประจำปีงบประมาณ 2566	99.79	99.05	-0.74	98.05	-1.00

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการพนักงาน

พนักงานทุกระดับนับเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง กปน. จึงกำหนดนโยบายในการดูแลพนักงานด้วยสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ อย่างครอบคลุม เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและเติบโตคู่ไปกับองค์กร อาทิ เงินช่วยเหลือค่าน้ำประปา การให้ทุนการศึกษา การฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาผู้ปฏิบัติงาน รถโดยสารปรับอากาศรับ-ส่งพนักงาน การตรวจสุขภาพประจำปี ฯลฯ

โดยในปีงบประมาณ 2566 กปน. ได้ดำเนิน โครงการยกระดับการส่งเสริมการให้บริการด้านสวัสดิการ โดยได้มีการศึกษาปัจจัยสำคัญต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ และวิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร พบว่า ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลมีแนวโน้มสูงขึ้น ประกอบกับความต้องการของพนักงานที่ต้องการให้มีการส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพพลานามัยและการมีสถานที่อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรที่มีบุตร จึงได้นำมาทบทวนการดำเนินงานที่เน้นในเรื่องสวัสดิการด้านสุขภาพพลานามัยมากขึ้น โดยได้เปิดห้องออกกำลังกาย Fitness Center และห้องแม่และเด็ก ให้บริการแก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน ณ อาคารสุทธิธการ (อาคาร 100 ปี การประปาไทย)

กปน. ยังมีการจัดตั้ง คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ในการประสานรลหวง เพื่อเป็นสื่อกลางในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริมการปรองดองและลดข้อขัดแย้ง เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยกลไกของระบบทวิภาคี ทำให้การดำเนินงานจัดการแรงงานสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามพระราชบัญญัติแรงงาน

รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 หลักเกณฑ์ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

นอกจากนี้ยังให้มีการจัดตั้ง สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกปน. เพื่อคุ้มครองสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน และเป็นตัวกลางในการติดตามสภาพการจ้างและสวัสดิการของพนักงาน รวมถึงรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแก่พนักงานอีกด้วย⁽²⁻³⁰⁾

จากการปรับปรุง/การบริหารผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ รวมถึงได้มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กปน. มาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ กปน. ได้รับรางวัล “รัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์” ซึ่งเป็นรางวัลที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมอบให้สถานประกอบการที่มีระบบการบริหารจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ที่เป็นมาตรฐานสากล



สวัสดิการเพื่อสนับสนุนสถาบันครอบครัว

กปน. ยังให้ความสำคัญในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิมนุษยชนของสตรีและเด็ก โดยสนับสนุนให้มีสวัสดิการเพื่อแม่และเด็ก รวมถึงสถาบันครอบครัว ด้วยการให้สิทธิแก่พนักงานในการลาเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากการลาคลอดบุตร เพื่อให้เด็กได้รับสิทธิในการได้รับการดูแลเอาใจใส่และเลี้ยงดูจากทั้งบิดาและมารดาตั้งแต่แรกเกิดได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children’s Rights and Business Principles) ขององค์การ UNICEF

ข้อมูลการลาคลอดและการกลับมาทำงานหลังลาคลอดบุตรของพนักงานช่วงปีงบประมาณ 2564-2566⁽⁴⁰¹⁻³⁾

ประเภทการลา/ปีงบประมาณ	จำนวนพนักงานที่ลา	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดการลาภายในปีงบประมาณ	จำนวนพนักงานที่ครบกำหนดลาในปีงบประมาณถัดไป	อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังสิ้นสุดการลา (%)	อัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังสิ้นสุดการลา (%)	หมายเหตุ
1. การลาคลอดบุตร (เพศหญิง)						
2564	41	33	8	100	100	
2565	42	32	10	100	100	
2566	35	28	7	100	97.14	ลาออก 1 ราย (15 ธ.ค. 66)
2. การลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากการลาคลอดบุตร (เพศหญิง)						
2564	6	5	1	100	100	
2565	3	3	-	100	100	
2566	7	5	2	100	85.71	ลาออก 1 ราย (15 ธ.ค. 66)
3. การลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร (เพศชาย)						
2564	32	30	2	100	93.75	ลาออก 2 ราย (1 ส.ค. 64 และ 1 ม.ค. 65)
2565	32	32	-	100	100	
2566	30	28	2	100	100	



การเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานเกษียณอายุ

สำหรับพนักงานที่เกษียณอายุ กปน. ยังมีแผนงาน/กิจกรรมการดำเนินงานสำหรับพนักงานเกษียณอายุ ในปีงบประมาณ 2566 ดังนี้

ก่อนเกษียณอายุ

- จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเงินได้ที่จะได้รับเมื่อเกษียณอายุ การหักภาษี ณ ที่จ่าย กำหนดวันจ่ายเงินได้ประเภทต่าง ๆ การคงเงินไว้ในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การขอรับเงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นงวด และข้อควรพิจารณาในการเลือกช่วงเวลาจ่ายเงินได้แต่ละประเภทเพื่อประหยัดภาษีได้สูงสุด

หลังเกษียณอายุ

- จ่ายเงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินบำเหน็จเงินตอบแทนความชอบในการทำงาน และเงินตอบแทนกรณีไม่ใช้สิทธิวันลาพักผ่อน ตามที่พนักงานเกษียณอายุแจ้งความประสงค์ไว้
- ให้คำแนะนำในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด. 90, 91) สำหรับเงินได้ที่ได้รับเพราะเหตุเกษียณอายุ

เพื่อเป็นหลักประกันว่า กปน. สามารถจ่ายเงินให้แก่พนักงานได้อย่างเพียงพอในวันเกษียณอายุ สำหรับพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จผู้ปฏิบัติงานฯ กปน. ได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) จ่ายเงินเข้ากองทุนบำเหน็จผู้ปฏิบัติงานฯ เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละ 10 ของเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงาน ในทุกวันสิ้นเดือนของทุกเดือนตามที่ข้อบังคับ กปน. ว่าด้วยบำเหน็จผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2543 กำหนดไว้
- 2) ประมาณการภาระผูกพันผลประโยชน์พนักงานที่คาดว่าจะต้องจ่ายในอนาคต เพื่อเป็นหลักประกันว่า กปน. สามารถจ่ายเงินให้แก่พนักงานได้อย่างเพียงพอในวันที่พนักงานเกษียณอายุ ตามหลักมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19



ร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับจากพนักงานหรือนายจ้าง

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน กปน.

- ร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับจากพนักงาน: 3%-15% (ตามความสมัครใจ)
- ร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับจากนายจ้าง: 9%-11% (ตามอายุงาน)

กองทุนบำเหน็จผู้ปฏิบัติงานใน กปน.

- ร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับจากพนักงาน: 0% (พนักงานไม่ต้องสมทบเข้ากองทุน)
- ร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับจากนายจ้าง: 10% (เท่ากันทุกคน)

ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร กปน. ประจำปีงบประมาณ 2566 (Voice of Employee)

กปน. มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรครอบคลุม 6 มิติ คือ ด้าน Corporate, Career, Workforce, Work-life, Compensation และ Work โดยในปีงบประมาณ 2566 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.2031 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากระดับคะแนน 4.1428 ในปีงบประมาณ 2565

ส่วนระดับความผูกพันของบุคลากรผ่านพฤติกรรม 6 มิติ ได้แก่ การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say) การอยู่กับองค์กร (Stay) การทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) การภูมิใจในองค์กร (Pride) และการปกป้ององค์กร (Protect) พบว่า มีระดับคะแนนผูกพันของบุคลากรในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.3518 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่ระดับคะแนน 4.2945



จำนวนพนักงานใหม่และพนักงานเกษียณอายุ ลาออก และพ้นสภาพกรณีอื่น ๆ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566)

1. จำนวนพนักงานใหม่ จำแนกตามอายุและเพศ (ราย)

จำนวนพนักงานใหม่	ปีงบประมาณ 2564			ปีงบประมาณ 2565			ปีงบประมาณ 2566		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 21-30 ปี	-	-	-	14	3	17	11	5	16
อายุ 31-40 ปี	-	-	-	19	28	47	3	-	3
อายุ 41-50 ปี	-	-	-	15	13	28	-	-	-
อายุ 51 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	1	1	-	-	-
รวม			-			93			19

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ 2564 ไม่มีการบรรจุพนักงานใหม่ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) จึงเลื่อนการบรรจุ ออกไปก่อน

2. จำนวนพนักงานเกษียณอายุ ลาออก และพ้นสภาพกรณีอื่น ๆ จำแนกตามอายุและเพศ

อายุ	เหตุผลพ้นสภาพ	ปีงบประมาณ 2564			ปีงบประมาณ 2565			ปีงบประมาณ 2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21-30 ปี	ลาออก	6	2	8	1	2	3	1	6	7
	ถึงแก่กรรม	1	-	1	-	-	-	-	-	-
31-40 ปี	ลาออก	3	2	5	11	3	14	5	4	9
	ถึงแก่กรรม	-	-	-	3	-	3	1	-	1
	ปลดออก (เนื่องจาก กระทำความผิด)	1	-	1	-	-	-	-	-	-
41-50 ปี	ลาออก	-	-	-	2	-	2	-	3	3
	ถึงแก่กรรม	-	-	-	3	-	3	2	-	2
	ปลดออก (เนื่องจาก กระทำความผิด)	-	1	1	1	-	1	1	-	1
	ไล่ออก (เนื่องจาก กระทำความผิด)	-	1	1	-	-	-	-	-	-
51 ปีขึ้นไป	ลาออก	1	1	2	2	-	2	1	-	1
	ถึงแก่กรรม	7	-	7	2	-	2	4	3	7
	ให้ออก โดยไม่มีความผิด	-	-	-	2	1	3	1	1	2
	เกษียณอายุ	30	33	63	22	37	59	39	45	84
รวม		49	40	89	49	43	92	55	62	117



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของ กปน.

นอกจากการดำเนินงานที่คำนึงถึงสิทธิของบุคลากรแล้ว กปน. ยังให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนด้วย โดยมีการกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้สิทธิที่เท่าเทียมกัน ยึดหลักความเสมอภาค และเป็นธรรมในการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนา การปรับเลื่อนตำแหน่ง การจัดสวัสดิการ และการพิจารณาผลตอบแทน ที่เป็นธรรมตามผลการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการตามภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ รวมทั้งไม่นำเรื่องเชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรือข้อกีดกันอื่น ๆ มาเกี่ยวข้อง

2. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการจัดตั้งและรวมกลุ่ม โดยปราศจากการแทรกแซง เช่น การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กปน. สภาธรรมภิบาล กปน.

3. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงส่งเสริมบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

4. สนับสนุน กำกับดูแลผู้รับจ้างและคู่ค้า ให้ปฏิบัติตามกฎจ้างตามกฎหมายแรงงาน โดยไม่สนับสนุนการบังคับใช้แรงงาน การใช้แรงงานข้ามชาติ โดยผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก
5. ให้สิทธิผู้บริโภคในการเข้าถึงการบริการอย่างเท่าเทียม

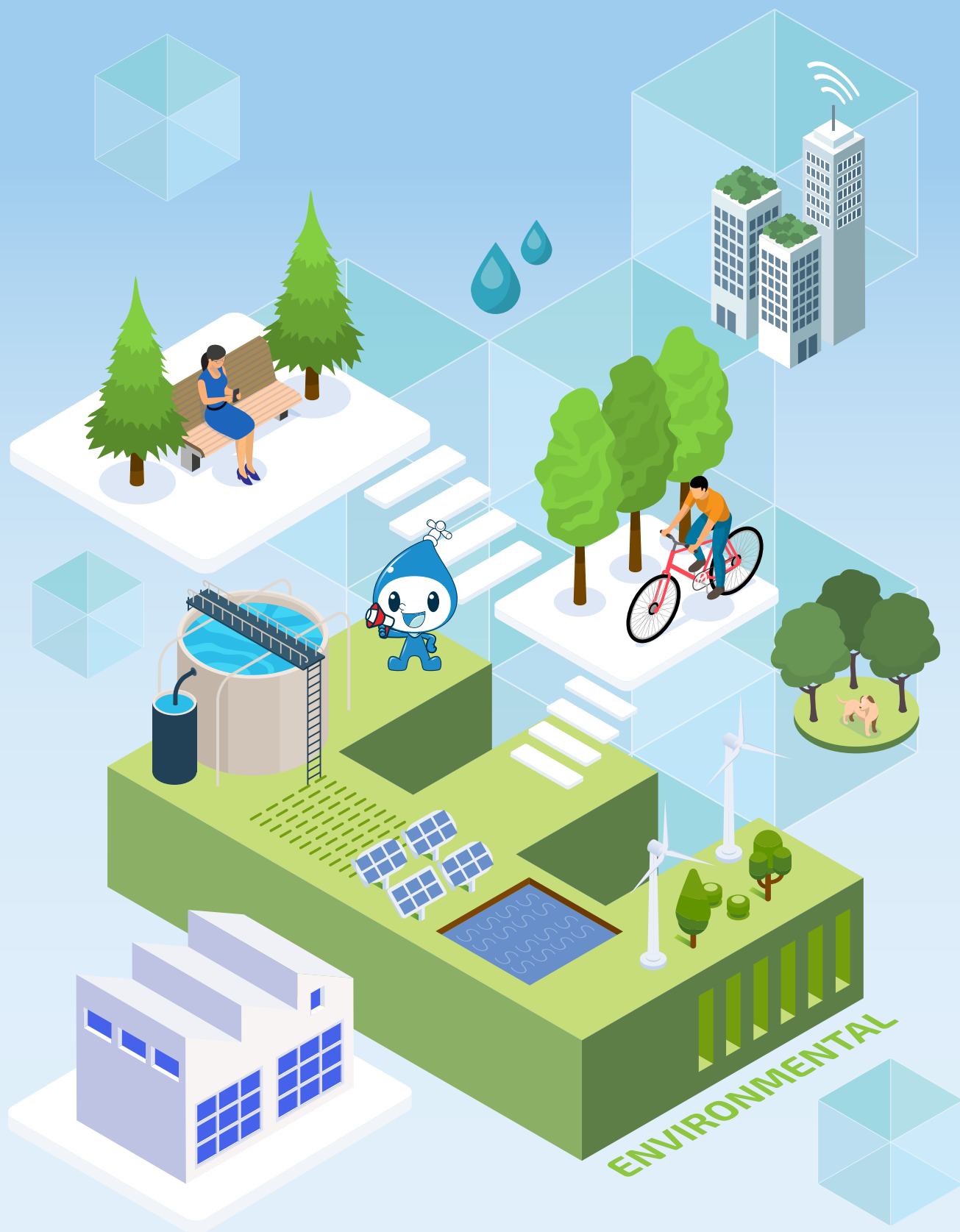
6. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ มีสิทธิในการเข้าถึงและได้รับข้อมูลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงมีช่องทางในการสอบถามข้อมูล และรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น Call Center 1125 Social Media ต่าง ๆ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

7. ให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยการประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8. ดำเนินการสนับสนุนคนพิการตามกฎหมาย เช่น การจ้างงาน การจัดสถานที่สำหรับจำหน่ายสินค้า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ

9. ประกาศนโยบายที่แสดงถึงการให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชน เช่น นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการ 7 หัวข้อหลักของมาตรฐานสากล ISO 26000 นโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืน นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายความปลอดภัย สวัสดิภาพ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ





การดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย
- พลังงานและมลพิษทางอากาศ
- การจัดการของเสีย



การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและน้ำที่สูญเสีย



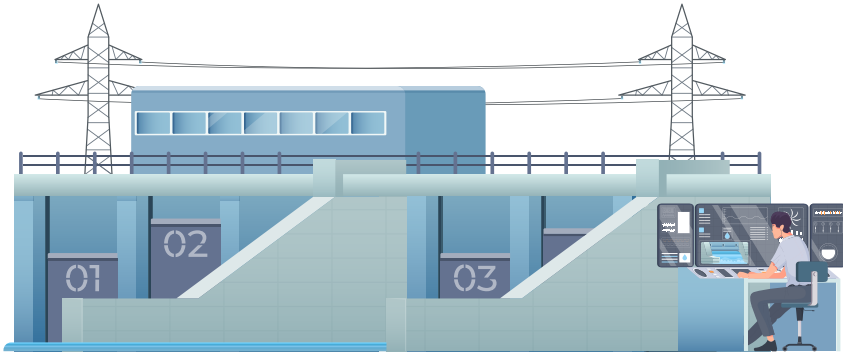
การบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการผลิตน้ำประปา (303-1, 303-2, 303-3)

กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำที่มีต่อภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคครัวเรือน จึงกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการน้ำโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้ในการผลิตน้ำประปา โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่ดูแลเรื่องน้ำอย่างเป็นระบบในการจัดสรรน้ำสำหรับการผลิตน้ำประปา มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติและกรมชลประทาน เพื่อวางแผนรับมือสถานการณ์ รวมถึงเฝ้าระวังลุ่มความเค็มในแม่น้ำเจ้าพระยาร่วมกับกรมชลประทานตลอดช่วงฤดูแล้งด้วยโดย กปน. จะประเมินปริมาณน้ำดิบที่จะต้องใช้สำหรับผลิตน้ำประปาล่วงหน้าสำหรับช่วงฤดูแล้งแต่ละปี โดยการคาดการณ์จากหลายปัจจัย เช่น การใช้น้ำของประชากรและแนวโน้มอัตราการใช้น้ำจากภาคส่วนต่างๆ และแผนการผลิตที่มีการปรับเปลี่ยนในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น จากนั้นส่งตัวเลขปริมาณน้ำดิบคาดการณ์สำหรับการใช้ในฤดูแล้งให้แก่กรมชลประทานภายในเดือนตุลาคมของทุกปี เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการระบายน้ำในภาพรวมทั้งประเทศ รวมถึงแผนการเพาะปลูกสำหรับแต่ละลุ่มน้ำให้เหมาะสมกับปริมาณน้ำต้นทุนที่มีอยู่หลังสิ้นสุดฤดูฝน

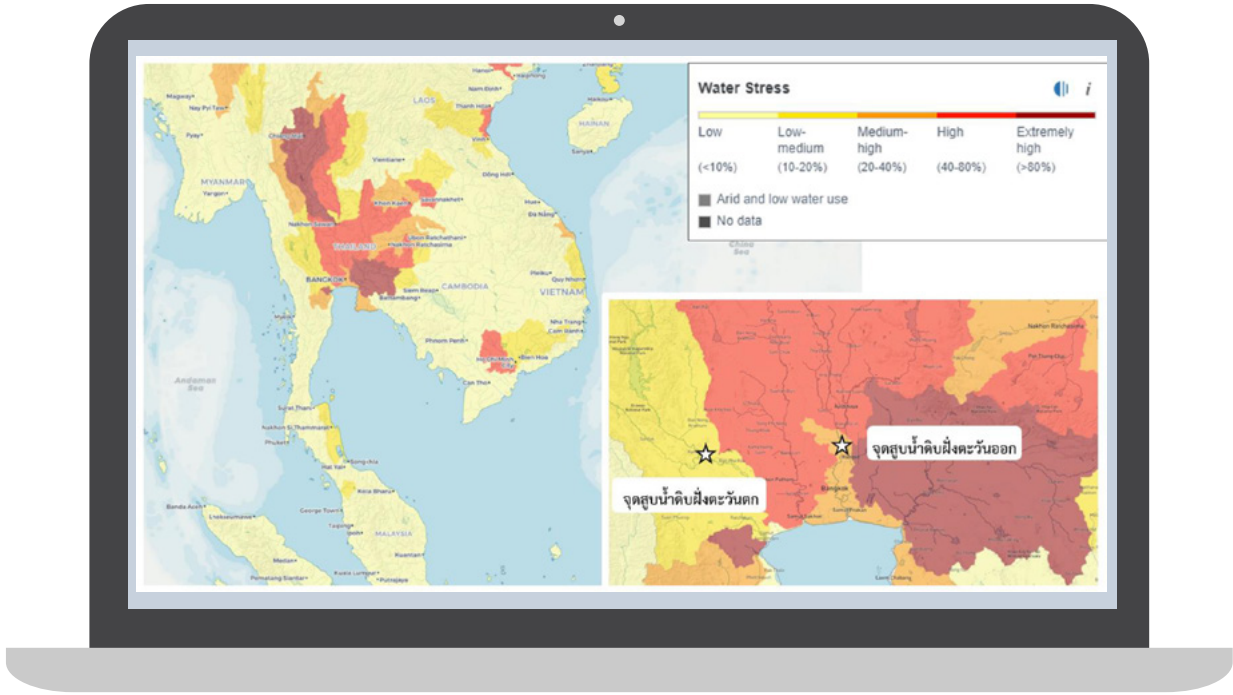
ตารางแสดงปริมาณน้ำดิบที่ กปน. ใช้เพื่อการผลิตน้ำประปา ปีงบประมาณ 2562-2566

		2562	2563	2564	2565	2566
แม่น้ำเจ้าพระยา	เขื่อนภูมิพล เขื่อนสิริกิติ์	1,722,077	1,694,761	1,738,889	1,722,572	1,680,460
	เขื่อนแควน้อยบำรุงแดน และเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์					
แม่น้ำแม่กลอง	เขื่อนศรีนครินทร์ และเขื่อนวชิราลงกรณ์	558,109	559,728	582,455	601,567	562,567

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566



กปน. ใช้น้ำดิบจาก 2 แหล่งน้ำดิบหลักเพื่อผลิตน้ำประปา ได้แก่ แหล่งน้ำดิบฝั่งตะวันออกรับน้ำดิบจากแม่น้ำเจ้าพระยา (เขื่อนภูมิพล เขื่อนสิริกิติ์ เขื่อนแควน้อยบำรุงแดน และเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์) และแหล่งน้ำดิบฝั่งตะวันตกรับน้ำดิบจากแม่น้ำแม่กลอง (เขื่อนศรีนครินทร์ และเขื่อนวชิราลงกรณ์) สำหรับในปีงบประมาณ 2566 กปน. ใช้น้ำดิบรวมทั้งสิ้นในฝั่งตะวันออก 1,680,460 เมกะลิตร (1,680 ล้านลูกบาศก์เมตร) และในฝั่งตะวันตก 562,567 เมกะลิตร (562 ล้านลูกบาศก์เมตร) โดยจุดรับน้ำดิบฝั่งตะวันออกตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่อการใช้น้ำ (Water Stress Area) ระดับปานกลางถึงสูง และจุดรับน้ำดิบฝั่งตะวันตกตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่อการใช้น้ำ (Water Stress Area) ระดับต่ำถึงปานกลาง ทั้งนี้ น้ำดิบจากทั้งสองแหล่งเป็นน้ำจืด (Freshwater) ซึ่งมีค่าสารละลาย (Total Dissolved Solids: TDS) น้อยกว่า 1,000 มก./ล. โดยค่าเฉลี่ยทั้งปีของฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก มีค่า 225 และ 136 มก./ล. ตามลำดับ



ภาพแสดงจุดรับน้ำดิบของ กปน. เปรียบเทียบกับแผนที่พื้นที่เสี่ยงต่อการใช้น้ำ (Water Stress Area) อ้างอิงจาก <https://www.wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas>

ปริมาณน้ำดิบที่ กปน. ใช้ในการผลิตน้ำประปาเป็นปริมาณที่ได้รับการจัดสรรภายใต้ “แผนการบริหารจัดการน้ำและการเพาะปลูกพืชฤดูแล้งในเขตชลประทาน” ของกรมชลประทาน ซึ่งเป็นแผนฯ ที่ผ่านการพิจารณาปริมาณน้ำใช้การได้ ประกอบกับปริมาณที่ได้จัดสรรให้แก่กิจกรรมการใช้น้ำต่างๆ ภายในลุ่มน้ำไว้แล้ว สำหรับฤดูแล้งลุ่มน้ำเจ้าพระยาจะมีระยะเวลา 6 เดือน เริ่มตั้งแต่พฤศจิกายนถึงเมษายนในปีถัดไป และฤดูแล้งลุ่มน้ำแม่กลองมีระยะเวลา 6 เดือน เริ่มตั้งแต่มกราคมถึงมิถุนายน

ปริมาณน้ำดิบที่ กปน. ได้รับจัดสรรช่วงฤดูแล้งปี 2565/66 ของพื้นที่ลุ่มน้ำเจ้าพระยา คือ 900,000 เมกะลิตร (900 ล้านลูกบาศก์เมตร) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.39 ของปริมาณน้ำใช้การได้ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 [ปริมาณน้ำใช้การได้ 14,074,000 เมกะลิตร (14,074 ล้านลูกบาศก์เมตร)] ในส่วนของพื้นที่ลุ่มน้ำแม่กลอง กปน. ได้รับจัดสรร 360,000 เมกะลิตร (360 ล้านลูกบาศก์เมตร) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.28 ของปริมาณน้ำใช้การได้ ณ วันที่ 1 มกราคม 2566 [ปริมาณน้ำใช้การได้ 8,417,000 เมกะลิตร (8,417 ล้านลูกบาศก์เมตร)]

ตารางแสดงปริมาณน้ำดิบที่ กปน. ได้รับการจัดสรรจากกรมชลประทาน และที่ใช้จริงในลุ่มน้ำเจ้าพระยาและลุ่มน้ำแม่กลองในช่วงฤดูแล้ง ปีงบประมาณ 2563-2566

หน่วย: เมกะลิตร

ปีงบประมาณ	2562	2563	2564	2565	2566
ลุ่มน้ำเจ้าพระยา					
ได้รับการจัดสรร	890,000	900,000	900,000	900,000	900,000
ใช้จริง	843,000	844,000	877,564	859,541	841,691
ร้อยละ	96	94	98	95.50	94
ลุ่มน้ำแม่กลอง					
ได้รับการจัดสรร	320,000	360,000	360,000	360,000	360,000
ใช้จริง	289,000	302,000	286,416	300,626	275,967
ร้อยละ	87	84	80	84	77
รวมปริมาณน้ำดิบที่ กปน. ได้รับการจัดสรรจาก 2 ลุ่มน้ำ					
ได้รับการจัดสรร	1,210,000	1,260,000	1,260,000	1,260,000	1,260,000
ใช้จริง	1,132,000	1,146,000	1,163,980	1,160,167	1,117,658
ร้อยละ	94	91	92	92	89

ปริมาณที่ได้รับการจัดสรรคิดเป็นร้อยละของปริมาตรน้ำใช้การได้*

ลุ่มน้ำเจ้าพระยาร้อยละ **6.39**

ลุ่มน้ำแม่กลองร้อยละ **4.28**

รวมปริมาณน้ำดิบที่ กปน. ได้รับการจัดสรรจาก 2 ลุ่มน้ำร้อยละ **5.60**

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

ตารางแสดงปริมาณน้ำดิบที่ใช้ในการผลิตน้ำ และน้ำประปาที่ผลิตง่าย แยกรายโรงงานผลิตน้ำ ⁽³⁰³⁻⁵⁾

โรงงานผลิตน้ำ	ปริมาณน้ำดิบ และน้ำผลิตง่าย (ปีงบประมาณ 2566) (เมกะลิตร)		
	น้ำดิบ	น้ำผลิตง่าย	ผลต่างน้ำดิบและน้ำผลิตง่าย
1. บางเขน	1,537,311	1,438,952	98,359
2. สามเสน	100,159	87,232	12,927
3. ธนบุรี	42,989	40,392	2,597
4. มหาสวัสดิ์	562,567	440,938	121,629

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

การบริหารจัดการน้ำเสีย ⁽³⁰⁶⁻²⁾

กปน. มีแนวทางในการบริหารจัดการน้ำเสียในองค์กรโดยมีมาตรฐานและกฎหมายมาเป็นกรอบในการควบคุม ซึ่งน้ำเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กปน. แบ่งเป็น 2 แหล่งหลัก คือ



1. น้ำเสียจากกระบวนการผลิตน้ำ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากกระบวนการตกตะกอนและการกรองน้ำ น้ำเสียทั้งหมด จะถูกรวบรวมและนำไปบำบัดในระบบกำจัดตะกอนเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานก่อนระบายออกสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทั้งนี้ จะมีการสูบน้ำเก็บตัวอย่างตามความถี่ที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานกำกับดูแลทราบอย่างต่อเนื่อง
2. น้ำเสียจากอาคารสำนักงาน จะถูกบำบัดด้วยระบบบำบัดน้ำเสียรวมหรือระบบบำบัดน้ำเสียแบบเฉพาะที่ (Onsite Wastewater Treatment System) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน สำหรับน้ำเสียที่อาจปนเปื้อนสารอันตรายจากห้องปฏิบัติการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ จะถูกเก็บรวบรวมเพื่อส่งต่อไปกำจัดอย่างถูกวิธีต่อไป

ปริมาณน้ำทิ้งจากโรงงานผลิตน้ำทั้ง 4 แห่ง (เมกะลิตร) ^(303-4, 306-1, 306-2, 306-5)

โรงงานผลิตน้ำ	ปริมาณน้ำระบายทิ้ง (ปีงบประมาณ)					แหล่งรับน้ำทิ้ง ²	ประเภทของน้ำทิ้ง	ผลการตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง
	2562	2563	2564	2565	2566			
1. บางเขน	29,061	40,538	32,812	30,577	31,791	คลองบางตลาด	น้ำจืด ¹	เป็นไปตามมาตรฐาน ³
2. สามเสน	6,596	10,856	10,319	10,901	11,063	คลองสามเสน	น้ำจืด	เป็นไปตามมาตรฐาน
3. ธนบุรี	4,411	2,938	715	943	1,125	คลองบางขุนนนท์	น้ำจืด	เป็นไปตามมาตรฐาน
4. มหาสวัสดิ์	8,313	8,138	3,334	3,648	2,701	คลองปลายบาง	น้ำจืด	เป็นไปตามมาตรฐาน
รวม	50,943	65,033	49,744	46,069	46,680			

หมายเหตุ

1. น้ำจืด หมายถึง น้ำที่มีค่าสารละลาย (TDS) น้อยกว่า 1,000 มก./ล.

2. แหล่งรับน้ำทิ้งเป็นแหล่งน้ำจืดทั้งหมด และสามารถแสดงพื้นที่เสี่ยงต่อการใช้น้ำ (Water Stress Area) ได้ตามภาพในหน้าที่ 107

3. คุณภาพน้ำทิ้งของโรงงานผลิตน้ำบางเขนในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้สูบน้ำวิเคราะห์จำนวน 2 ครั้งในเดือนพฤศจิกายน 2565 (เป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด) และมีกุมภาพันธ์ 2566 (มีค่าพีเอชไม่เป็นไปตามเกณฑ์) สำหรับค่าพีเอชที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ในรอบเดือนมิถุนายน 2566 เนื่องจากเหตุการณ์ไม่ปกติ โดยเป็นช่วงที่มีการปนเปื้อนสาหร่ายในน้ำดิบสูง ส่งผลต่อค่าพีเอชของน้ำในกระบวนการผลิตทั้งหมด รวมถึงค่าพีเอชของน้ำทิ้ง โดยโรงงานผลิตน้ำบางเขนได้มีมาตรการควบคุมเบื้องต้น ได้แก่ การปรับปรุงท่อระบายน้ำทิ้งเพื่อลดระยะเวลาของน้ำทิ้งในระบบให้สั้นลง เพื่อลดปริมาณการเจริญเติบโตของสาหร่าย

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดการน้ำเสียและน้ำทิ้งของ กปน. ได้แก่

 - ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม และเขตประกอบการอุตสาหกรรม ประกาศ ณ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559
 - ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงาน พ.ศ. 2560 ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2560
 - กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแบบการเก็บสถิติและข้อมูล การจัดทำบันทึกรายละเอียด และรายงานสรุปผลการดำเนินงานของระบบบำบัดน้ำเสีย พ.ศ. 2555 ประกาศ ณ วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2555

การนำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่

กปน. ตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ได้ถูกออกแบบให้มีการนำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ได้ (Reuse: น้ำล้างบ่อกรอง) สำหรับน้ำดิบที่มีความขุ่นในช่วงปกติ โดยปริมาณน้ำที่ได้นำกลับมาใช้ใหม่สำหรับปีงบประมาณ 2566 สามารถแสดงได้ดังตารางด้านล่าง

ตารางแสดงปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ ปีงบประมาณ 2562-2566
ของโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

(หน่วย: เมกะลิตร)

ปีงบประมาณ	เดือน												รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
2562	484	463	545	504	389	468	480	516	482	562	551	472	5,916
2563	430	420	475	444	397	497	504	569	493	466	497	455	5,647
2564	214	458	438	450	443	490	511	523	528	561	502	438	5,556
2565	556	464	446	430	424	504	478	478	538	526	557	532	5,932
2566	259	437	519	474	384	472	433	484	530	628	566	557	5,743

การบริหารจัดการน้ำสูญเสียในระบบจ่ายน้ำ

กปน. มุ่งมั่นให้บริการน้ำประปาสะอาดปลอดภัยสู่ประชาชนกว่า 12 ล้านคนในพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ ให้มีน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยตามเกณฑ์องค์การอนามัยโลก (WHO) เพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึงและเพียงพอตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมสร้างโครงข่ายความมั่นคงระบบผลิตน้ำประปาให้ทั่วถึงและเพียงพอรองรับการขยายตัวของเมือง เสริมความมั่นคงของเศรษฐกิจและสังคมไทย ด้วยการผลักดันโครงการฯ 9 ให้แล้วเสร็จในปี 2569

ด้วยภารกิจหลักของ กปน. ในการจัดส่งน้ำประปาสะอาดปลอดภัย กปน. ได้ดำเนินการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย และแรงดันน้ำ โดยตั้งเป้าลดอัตราน้ำสูญเสียสะสมที่ร้อยละ 27.50 ภายในปี 2566 ด้วยการวางแผนดำเนินการเปลี่ยนท่อประปาที่ใกล้ชำรุดเสื่อมสภาพเป็นท่อประปาใหม่ พร้อมตั้งเป้าลดอัตราน้ำสูญเสียให้ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 22.50 ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ท้าทายเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 8.7 ภายในปี 2571 ด้วยแผนการปรับปรุงท่อประปาใหม่ การจัดการน้ำสูญเสียเชิงรุก การควบคุมและบริหารแรงดันน้ำ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสำรวจหาท่อรั่วได้อย่างแม่นยำ และซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อาทิ

- การสำรวจหาท่อรั่วในระบบท่อจ่ายน้ำด้วยระบบดาวเทียม
- งานบริหารจัดการน้ำสูญเสียด้วยเทคโนโลยีเซนเซอร์
- การสำรวจหาท่อรั่วด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) พัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์เสียงน้ำรั่วแบบพกพา

ซึ่งเมื่อดำเนินการเปลี่ยนเป็นท่อประปาใหม่แล้ว นอกจากประชาชนจะมีน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยพร้อมใช้ตลอด 24 ชั่วโมงแล้ว ยังสามารถเพิ่มความสุขให้ประชาชนในพื้นที่ด้วยน้ำประปาที่ไหลแรงขึ้น ไม่ต้องหยุดจ่ายน้ำเพื่อซ่อมท่อประปา ลดปัญหาการจราจรติดขัดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการซ่อมท่อประปา อีกทั้งการเปลี่ยนท่อประปาใหม่ดังกล่าวจะช่วยลดอัตราการแตกรั่วของท่อประปา ซึ่งทำให้เกิดน้ำสูญเสียที่รั่วไหลไปโดยไม่ได้ใช้ประโยชน์เป็นจำนวนมาก เป็นการสงวนทรัพยากรน้ำ เสริมความมั่นคงให้ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศไทยให้มีใช้ได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ



ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2561-2566

ปีงบประมาณ	ปริมาณน้ำผลิตจ่าย (เมกะลิตร)	อัตราน้ำสูญเสียสะสม (%)		ผลการดำเนินงานปรับปรุงท่อจ่ายน้ำที่ชำรุด เสื่อมสภาพ (กม.)
		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
2561	1,997,100	28.75	29.83	407.110
2562	2,075,200	29.29	29.29	784.558
2563	2,121,100	27.29	31.25	1,002.424
2564	2,116,500	30.20	33.09	1,130.722
2565	2,080,300	30.50	31.64	1,210.368
2566	2,042,412	27.50	27.12	1,271.474

โครงการ/กิจกรรมสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและลดน้ำสูญเสีย

โครงการ “ฉลากประหยัดน้ำ”



กปน. ได้จัดทำโครงการ “ฉลากประหยัดน้ำ” เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ผลิต/ผู้ประกอบการ พัฒนานวัตกรรมและอุปกรณ์เพื่อการประหยัดน้ำ แต่ยังคงให้ความพึงพอใจ และไม่ลดทอนประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ โดยได้ยื่นขอจดทะเบียนรับรองฉลาก กับสำนักเครื่องหมายการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา ภายใต้ชื่อ “ฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ” ซึ่งฉลากดังกล่าวแบ่งระดับประสิทธิภาพการประหยัดน้ำเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 3 ระดับ 4 และระดับ 5

ในปัจจุบัน กปน. ได้จัดทำมาตรฐานการแบ่งระดับประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ เพื่อให้การรับรองฉลากประหยัดน้ำ จำนวน 4 ประเภทผลิตภัณฑ์ ได้แก่

1. ก๊อกน้ำอ่างล้างหน้า-ล้างมือ
2. ก๊อกน้ำสำหรับอ่างล้างชาม
3. ฝักบัว
4. โถส้วมชักโครก

และในปีงบประมาณ 2566 ได้มีการรับรองฉลากประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำให้แก่บริษัทผู้ผลิต/นำเข้าทั้งหมด 5 แห่ง รวมจำนวน 170 รุ่น แบ่งเป็น

- | | |
|--------------------------------|----------|
| 1. ก๊อกน้ำอ่างล้างหน้า-ล้างมือ | 24 รุ่น |
| 2. ฝักบัว | 42 รุ่น |
| 3. โถส้วมชักโครก | 104 รุ่น |

นอกจากนี้ กปน. ยังได้เชิญชวนให้ผู้ประกอบการโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ประเภทที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย ทั้งภาครัฐและเอกชน ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม โดยให้ใช้หรือเปลี่ยนมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) ของ กปน. ในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ให้ความสนใจร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้ใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ หรืออุปกรณ์ที่ได้รับฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) ของ กปน. โดยนำอุปกรณ์ประหยัดน้ำไปติดตั้งในโครงการ แบ่งเป็นโครงการบ้านพักอาศัยจำนวน 32 โครงการ รวม 6,705 หลังคาเรือน รายละเอียดดังนี้

1. บริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 14 โครงการ รวม 3,952 หลังคาเรือน
2. บริษัทเอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 17 โครงการ รวม 2,753 หลังคาเรือน
3. บริษัทเจ้าพระยาสยาม (1975) จำกัด จำนวน 1 โครงการ (โรงแรมรอยัลริเวอร์)

และสถานประกอบการ จำนวน 1 โครงการ ได้แก่ โรงแรมรอยัลริเวอร์

โครงการฉลากประหยัดน้ำถือเป็นการบูรณาการความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อร่วมกันสร้างความตระหนักด้านการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ประหยัดน้ำให้มีความหลากหลาย ตอบรับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะสามารถขยายผลเป็นวงกว้างจากครอบครัว ชุมชน สังคม ไปจนถึงระดับชาติทุกภาคส่วน

โครงการตาสับปะรด ช่วยลดน้ำสูญเสีย

โครงการตาสับปะรด เป็นโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการลดน้ำสูญเสียที่เกิดจากท่อประปาแตกรั่วในพื้นที่บริการ โดยให้ผู้พบเห็นจุดท่อประปาแตกรั่ว แจ้งข้อมูลให้แก่ กปน. ผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile ทำให้ กปน. สามารถดำเนินการซ่อมท่อประปาเพื่อลดน้ำสูญเสียได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบกับประชาชน และลดน้ำที่สูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ โดยในปีงบประมาณ 2563 กปน. ได้เริ่มดำเนินโครงการภายใต้ชื่อโครงการ “ตาสับปะรด ช่วยลดน้ำสูญเสีย” ร่วมกับกรุงเทพมหานคร เพื่อบูรณาการความร่วมมือการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย โดยมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีสังเกตท่อแตกรั่ว วิธีสังเกตน้ำประปาไหลรั่วในท่อระบายน้ำ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต และสร้างช่องทางแจ้งข่าวสารและข้อมูลท่อแตกรั่วโดยตรงระหว่าง กปน. กับ กทม. ได้อย่างทันทั่วถึง

เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และให้การดำเนินการดังกล่าวครอบคลุมทุกพื้นที่การให้บริการของ กปน. ในปีงบประมาณ 2564 ได้มีการเปิดตัวโครงการ “ครอบครัวตาสับปะรด (Season 2)” และดำเนินงานต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 3 ในปีงบประมาณ 2566 เพื่อให้ประชาชนทุกคนในพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ ได้มีส่วนร่วมในการช่วยกันสอดส่องดูแลและแจ้งปัญหาท่อแตกรั่วผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile



ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2566 (Season 3)

จำนวนคนแจ้งผ่าน MWA onMobile (คน)	จำนวนการแจ้งจุดท่อประปาแตกรั่ว (ครั้ง)	จำนวนจุดซ่อมที่แจ้งผ่าน MWA onMobile (จุด)	ปริมาณน้ำสูญเสียที่ลดได้ (ลบ.ม.)
11,954	12,794	6,213	27,679,584

พลังงานและมลพิษทางอากาศ



ในปีงบประมาณ 2566 กปน. มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทั้งสิ้น 215,839.15 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCo₂) จากการใช้พลังงานประเภทต่าง ๆ ดังนี้

การใช้พลังงานประเภทต่าง ๆ และปริมาณการปล่อยมลพิษทางอากาศ (302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-6, 305-7)

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าและปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของ กปน. ปีงบประมาณ 2562-2566

ปีงบประมาณ	กระบวนการผลิตและจ่ายน้ำ (MWh)	ปริมาณการปล่อย Co ₂ (tCo ₂)	หน่วยงานบริหารและสนับสนุนงาน (MWh)	ปริมาณการปล่อย Co ₂ (tCo ₂)	รวมปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	รวมปริมาณการปล่อย Co ₂ (tCo ₂)
2566	412,684.45	205,929.54	19,858.93	9,909.60	432,543.39	215,839.15
2565	435,451.76	217,290.43	19,064.68	9,513.27	454,516.44	226,803.70
2564	430,761.76	250,746.42	13,431.26	7,818.34	444,193.02	258,564.76
2563	426,237.77	248,113.00	12,697.90	7,391.45	438,935.67	255,504.45
2562	422,525.91	245,952.33	12,261.63	7,137.50	434,787.54	253,089.83

หมายเหตุ:

- หน่วยค่าไฟฟ้าประจำเดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 จากระบบ SAP ซึ่งผ่านการตรวจรับรองจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแล้ว
- กระบวนการผลิตและจ่ายน้ำ หมายถึง ระบบน้ำดิบ ระบบผลิตน้ำ (โรงกรองและสูบน้ำส่ง-สูบน้ำจ่ายของโรงกรอง) และระบบสูบน้ำจ่าย

หน่วยงานบริหารและสนับสนุน หมายถึง หน่วยงานสนับสนุนกระบวนการผลิตและจ่ายน้ำ เช่น ฝ่ายคุณภาพน้ำ ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า ฝ่ายควบคุมการส่งและจ่ายน้ำ เป็นต้น และสำนักงานประปาสาขา

- ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ปี 2562-2564 เท่ากับ 0.5821 และปี 2565 เท่ากับ 0.4999 อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงและปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของ กปน. (น้ำมัน) ปีงบประมาณ 2566

ประเภทเชื้อเพลิง	ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ลิตร)	ปริมาณการปล่อย Co ₂ (tCo ₂)
Diesel	2,481.46	1,711.53
Gasoline	87,857.63	259.14
Compressed Natural Gas	446,874.38	9.77
รวม	537,213.47	1,980.44

หมายเหตุ: ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) สำหรับน้ำมัน ปี 2566 Gasoline เท่ากับ 2.2327 Diesel เท่ากับ 2.7406 และ Compressed Natural Gas เท่ากับ 2.2609 อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของ กปน. สำหรับกระดาษ และสารเคมี ปีงบประมาณ 2566

รายการ	ปริมาณการใช้	ปริมาณการปล่อย Co ₂ (tCo ₂)
กระดาษ	32,050 รีม	53.50
สารเคมี		74,413.01
• Lime	85,211,274 KG	45,255.71
• Alum	10,938,388 KG	11,537.81
• Chlorine	32,790,197 KG	17,414.87
• การขนส่งสารเคมี (Lime, Alum, Chlorine)		204.62
รวม		74,466.51

หมายเหตุ:

- น้ำหนักกระดาษ A4 1 รีม หรือ 500 แผ่น จะมีน้ำหนักรวมอยู่ที่ 2.5 กิโลกรัม (32,050 รีม)
- ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ปี 2566 สำหรับกระดาษ เท่ากับ 0.6677 Lime เท่ากับ 1.0215 Alum เท่ากับ 0.5311 และ Chlorine เท่ากับ 1.0548 อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

มาตรการอนุรักษ์พลังงาน (302-4, 305-5, 305-6, 305-7)

กปน. ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน จึงได้กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานขององค์กรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านพลังงาน และนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในหน่วยงานเพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550) โดยมีการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานของโรงงานควบคุมและอาคารควบคุมของ กปน. ภายใต้การขับเคลื่อนและกำกับดูแลของคณะกรรมการจัดการพลังงานของ กปน.

ปีงบประมาณ 2566

 ลดการใช้พลังงานได้จำนวน **11,240** เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)

 ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ **5,618.80** ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (tCO₂)



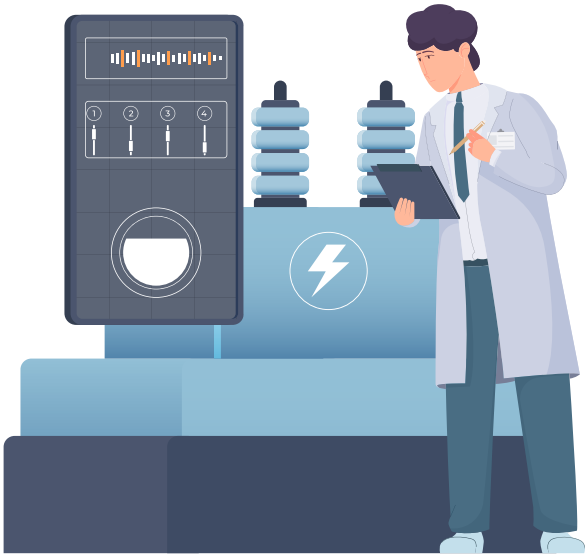
นอกจากนี้ กปน. ยังมีการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าในการผลิตน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพบว่า ปริมาณน้ำผลิตจ่ายเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 ส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นตาม เพราะพลังงานไฟฟ้าถือเป็นพลังงานหลักในการขับเคลื่อนกระบวนการผลิตและส่งน้ำ ตั้งแต่กระบวนการสูบน้ำดิบ กระบวนการผลิตน้ำประปา จนถึงกระบวนการสูบน้ำจ่ายน้ำ ซึ่งแปรผันตามปริมาณน้ำผลิตจ่าย แรงดันน้ำ ระดับน้ำในคลองหรือถังเก็บน้ำใส เป็นต้น เพื่อเป็นการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ กปน. ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานฯ โดยมีอาคารสำนักงานใหญ่ โรงงานผลิตน้ำ 4 แห่ง สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ 10 แห่ง และโรงสูบน้ำดิบ 2 แห่ง รวมทั้งหมด 17 หน่วยงาน จัดเป็นโรงงานควบคุม/อาคารควบคุม ซึ่งจะต้องดำเนินมาตรการอนุรักษ์พลังงานที่คณะกรรมการจัดการพลังงานของแต่ละหน่วยงานกำหนดไว้เป็นประจำทุกปี

จากการดำเนินมาตรการอนุรักษ์พลังงานในโรงงาน/อาคารควบคุมของ กปน. ในปีงบประมาณ 2566 สามารถลดการใช้พลังงานได้จำนวน 11,240 เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh) และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 5,618.80 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (tCO₂)

มาตรการอนุรักษ์พลังงาน โรงงาน/อาคารควบคุม ปีงบประมาณ 2566 (302-5, 305-5)

โรงงาน/อาคารควบคุม		มาตรการ	ผลประหยัด		ปริมาณ CO ₂ ที่ลดได้ (tCO ₂) (0.4999 tCO ₂ /MWh)
			MWh/ปี	บาท	
โรงงานควบคุม	โรงงานผลิตน้ำบางเขน	1. มาตรการปรับรูปแบบการเดินเครื่องสูบน้ำโรงสูบน้ำจ่ายน้ำบางเขน 1 ช่วงเวลา หลัง Peak เช้า (12.00-17.00 น.) และช่วงเวลา Off Peak (23.00-05.00 น.)	1,182.60	5,002,398	591.18
		2. มาตรการปรับรูปแบบการทำงานของระบบปรับอากาศโรงสูบน้ำจ่ายน้ำบางเขน 2	36.57	154,688	18.28
	โรงงานผลิตน้ำสามเสน	เปลี่ยนแผนการเดินเครื่องสูบน้ำ HLP No.3 โรงสูบน้ำ 8 โรงผลิตน้ำสามเสน 3	81.43	289,890.00	40.71
	โรงงานผลิตน้ำธนบุรี	ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อประหยัดพลังงานไฟฟ้าที่โรงจ่ายสารเคมี	4.655	19,039.00	2.33
	โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์	การเปิดวาล์วเส้นทางการสูบน้ำเพื่อลดแรงดันในเส้นท่อ	7,686.74	33,667,932.59	3,842.60
อาคารควบคุม	โรงสูบน้ำดิบสำแล	1. มาตรการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน	25.79	107,284	12.89
		2. มาตรการควบคุมระดับน้ำในคลองประปาด้วยการเปิด-ปิดประตูน้ำ	542.85	2,258,256.00	271.37
	โรงสูบน้ำดิบบางซื่อ	Overhaul Pump No.4	3.50	13,150.97	1.75
	สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำท่าพระ	มาตรการเดินเครื่องสูบน้ำ 3 ตัวรอบต่ำ ช่วง Off Peak แทนการเดินเครื่องสูบน้ำ 2 ตัวรอบสูง	223.26	897,505.20	111.61
	สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำเพชรเกษม	การลดจำนวนชั่วโมงเปิดใช้งานเครื่องปรับอากาศ	117.13	477,896.00	58.55
	สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำลุมพินี	การควบคุมและลดชั่วโมงการเปิด-ปิดไฟแสงสว่างภายในสถานี	2.88	11,476.33	1.44
	สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำคลองเตย	การใช้งาน Bypass แทนเครื่องสูบน้ำในช่วงเวลากลางคืน	30.37	127,925.78	15.18
	สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำลาดพร้าว	การเดินเครื่องสูบน้ำโดยคำนึงถึงค่า SEC รวมในแต่ละวัน เพื่อให้ได้ค่า SEC ต่ำสุด	628.89	2,565,875.35	314.38

โรงงาน/อาคารควบคุม		มาตรการ	ผลประหยัด		ปริมาณ CO ₂ ที่ลดได้ (tCO ₂) (0.4999 tCO ₂ /MWh)
			MWh/ปี	บาท	
อาคารควบคุม	สถานีสูบน้ำบาดกระบัง	เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประสิทธิภาพสูง	30.52	123,013.00	15.26
	สถานีสูบน้ำสำโรง	การควบคุมและลดชั่วโมงการเปิด-ปิดไฟแสงสว่างภายในสถานี	7.88	36,975.96	3.94
	สถานีสูบน้ำบางพลี	การปิดระบบแสงสว่างภายในอาคารในบริเวณห้อง Switch Gear	32.38	134,040.61	16.19
	สถานีสูบน้ำมีนบุรี	เปลี่ยนโคมไฟถนนจากหลอด HPS 110W เป็นหลอด LED 50W	9.64	39,323.73	4.82
	สถานีสูบน้ำราษฎร์บูรณะ	สลับเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศภายในห้อง Switch Gears	224.12	885,566.00	112.04
	สำนักงานใหญ่	1. เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา 08.00-16.00 น.และปิดช่วงพักกลางวัน 12.00-13.00 น. 2. การลดชั่วโมงการเปิด-ปิดลิฟต์ No.1 และ No.3	199.00	1,073,181.00	99.60
รวม			11,240.00	48,885,669.00	5,618.80



การจัดการของเสีย (306-1, 306-2, 306-3, 306-4)



กปน. จำแนกของเสียที่เกิดขึ้นภายในองค์กรออกเป็น 2 ประเภทคือ



1. ของเสียจากกระบวนการผลิตน้ำ

คือ ตะกอนดินที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตน้ำประปาโดยมีการบริหารจัดการตามที่กฎหมายกำหนด (ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พ.ศ. 2548 ประกาศ ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2548 ประกาศลงราชกิจจานุเบกษาหน้า 14 เล่ม 123 ตอนพิเศษ 11 ง วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2549)



2. ของเสียจากอาคารสำนักงาน

คือ ขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในสำนักงานใหญ่ สำนักงานประจำสาขา และโรงผลิตน้ำทั้ง 4 แห่งมีการบริหารจัดการตามนโยบายของรัฐบาล

การบริหารจัดการตะกอนที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตน้ำประปา

เนื่องจากน้ำเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตน้ำประปาส่วนใหญ่เป็นน้ำระบายตะกอนและน้ำล้างบ่อกรอง เมื่อนำน้ำเสียเหล่านี้ไปบำบัดด้วยระบบกำจัดตะกอน ซึ่ง กปน. มีการใช้ระบบกำจัดตะกอนทั้งรูปแบบธรรมชาติและรูปแบบเครื่องจักร จะคงเหลือเป็น

กากตะกอนปริมาณมาก เมื่อนำกากตะกอนเหล่านี้ไปตรวจสอบทางห้องปฏิบัติการแล้ว พบว่าไม่มีสารปนเปื้อนที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ กปน. ได้มอบหมายให้ผู้รับจ้างดำเนินการเก็บรวบรวมและนำไปกำจัดต่อไป โดยวิธีการกำจัดส่วนใหญ่ ผู้รับจ้างนิยมนำไปถมที่ดิน ทั้งนี้ กระบวนการบริหารจัดการกากตะกอนที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตน้ำประปา เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ทุกประการ

ปริมาณตะกอนที่เกิดขึ้นจากการผลิตน้ำ

โรงงานผลิตน้ำ	ปริมาณตะกอนทั้งหมด (หน่วย: ตัน)			ปีงบประมาณ 2566	
	2564	2565	2566	สถานที่กำจัดตะกอน	ผ่านมาตรฐาน
1. บางเขน	55,557	74,370	67,600	โฉนดเลขที่ 44655 ต.หนองเสือ จ.ปทุมธานี ของนางสาวสนธยา ชัยชนะ (วิธีการกำจัด 082 ถมในที่ลุ่ม)	ผ่าน
2. สามเสน	3,904	6,934	7,293	โฉนดเลขที่ 11879 ต.นราภิรมย์ (คลองนราภิรมย์) อ.บางเลน (บางปลา) จ.นครปฐม ของนายอนุวัตร แก้วดวงแข (วิธีการกำจัด 082 ถมในที่ลุ่ม)	ผ่าน
3. ธนบุรี	1,691	2,315	2,452	โฉนดเลขที่ 3892 ต.ศาลากลาง จ.นนทบุรี ของนายไพฑูรย์ คุ่มคร้าม (วิธีการกำจัด 082 ถมในที่ลุ่ม)	ผ่าน
4. มหาสวัสดิ์	20,494	6,935	18,893	ถมในพื้นที่โรงงานผลิตน้ำ	ผ่าน



ภาคผนวก และข้อมูลสถิติต่าง ๆ ขององค์กร

ผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านการตลาด



ปริมาณน้ำผลิตจ่ายทั้งหมด (ล้าน ลบ.ม.)

2563	2564	2565	2566
2,121.1	2,116.5	2,080.3	2,042.4



ปริมาณน้ำจำหน่ายทั้งหมด (ล้าน ลบ.ม.)

2563	2564	2565	2566
1,458.3	1,416.2	1,422.2	1,488.6



จำนวนผู้ใช้น้ำสิ้นปี (ราย)

2563	2564	2565	2566
2,479,547	2,517,486	2,558,418	2,606,167



จำนวนติดตั้งประปาใหม่ (ราย)

2563	2564	2565	2566
67,916	60,241	62,379	66,408



ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบสิ้นปี (คน)

2563	2564	2565	2566
8,216,446	8,173,080	8,151,075	8,152,650



จำนวนบ้านในพื้นที่รับผิดชอบสิ้นปี (หลัง)

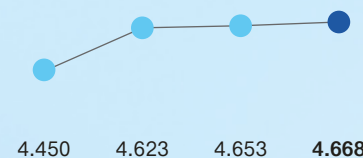
2563	2564	2565	2566
4,354,086	4,609,369	4,688,136	4,776,463

ผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านลูกค้า

ความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไป (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

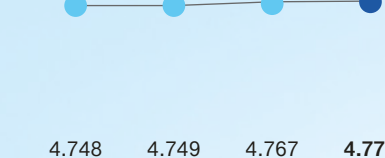
การบริการทั่วไป

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



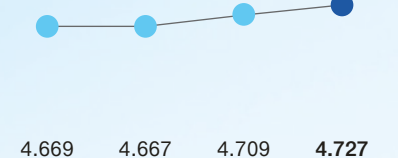
การบริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



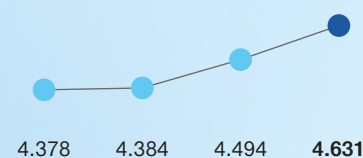
การบริการ 3 จ. (จอด จ่าย จร)

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



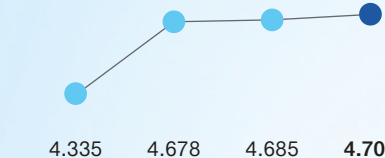
การบริการศูนย์บริการประชาชน 1125

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



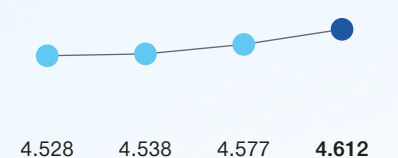
การวางท่อ/ซ่อมท่อ

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



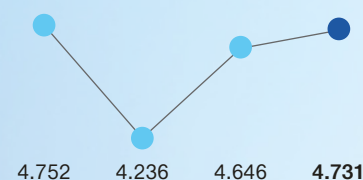
ภาพลักษณ์ของ กปน.

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



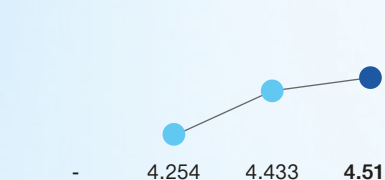
จุดให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



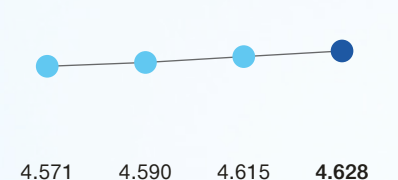
MWA onMobile

2563	2564	2565	2566
------	------	------	------

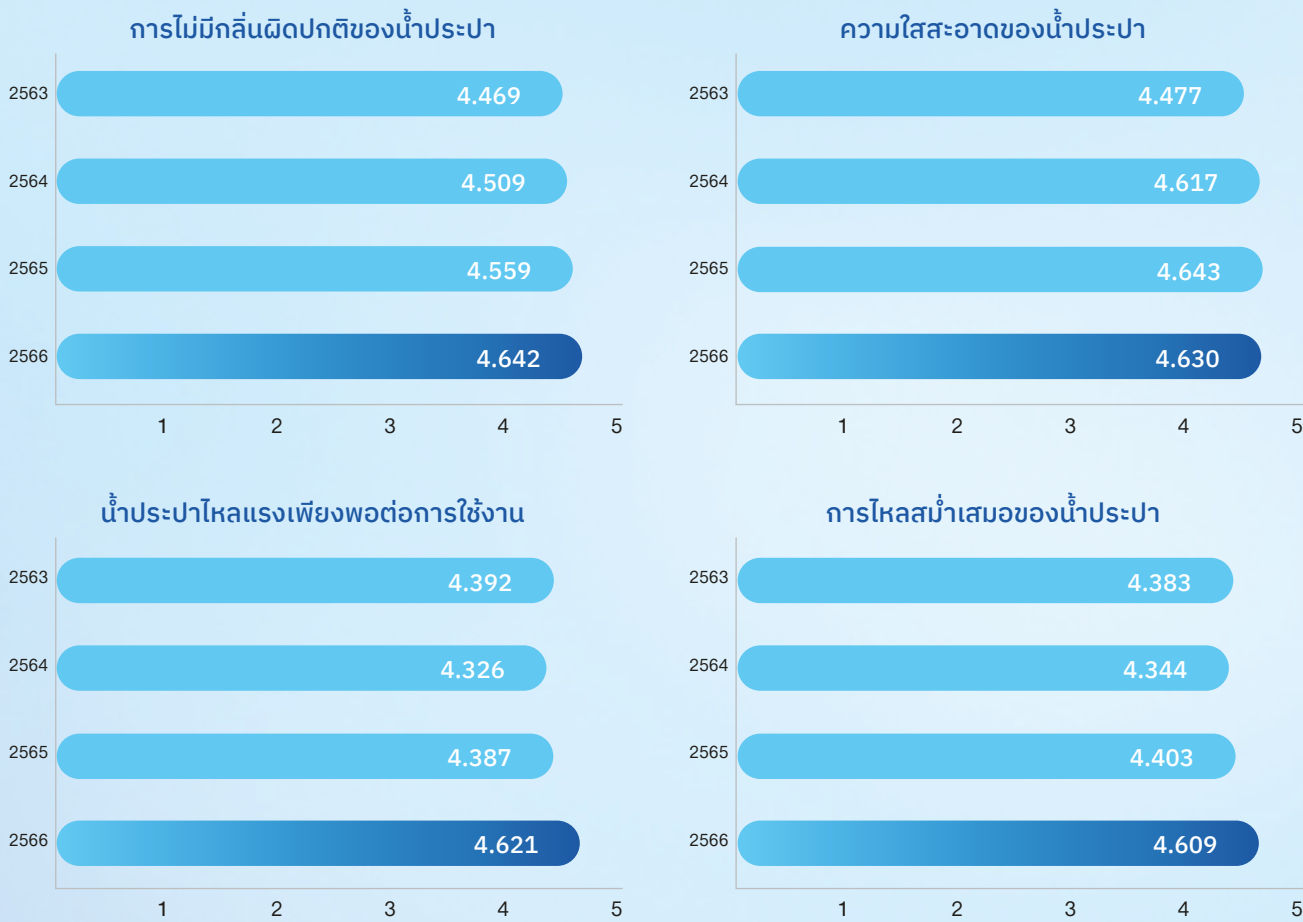


ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย

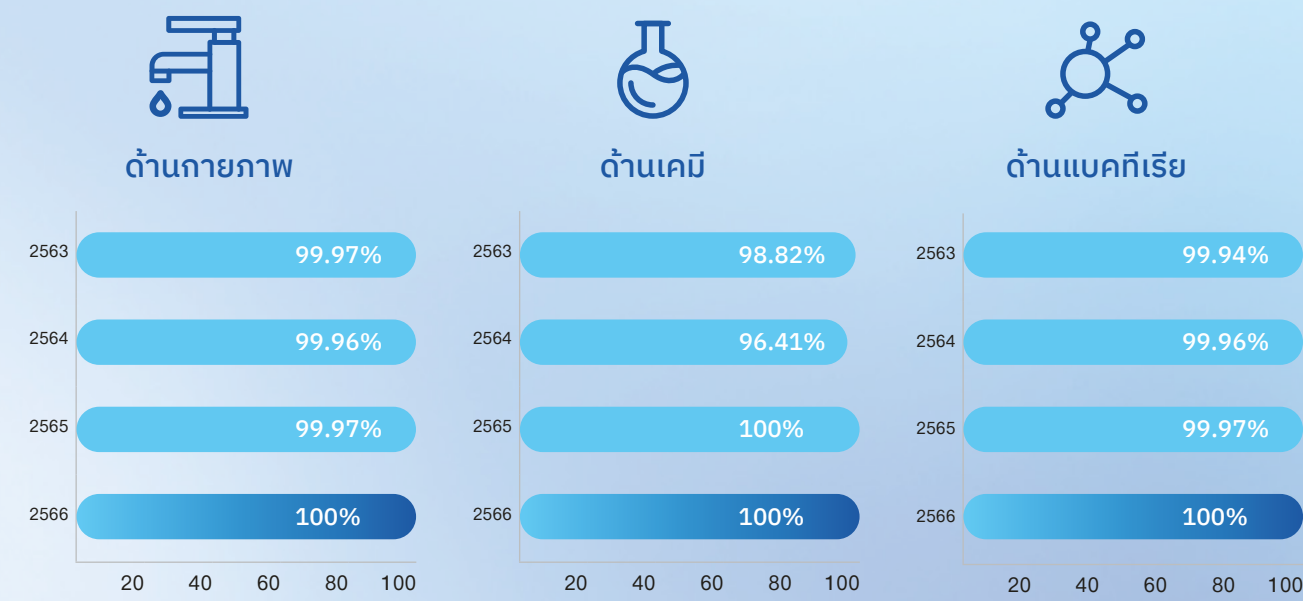
2563	2564	2565	2566
------	------	------	------



ความพึงพอใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)



ผลการดำเนินการที่สำคัญด้านผลิตภัณฑ์



ผลการดำเนินการที่สำคัญในส่วนของการผลิตและจ่ายน้ำ

	ปีงบประมาณ				
	2562	2563	2564	2565	2566
จำนวนตัวอย่างในระบบจ่ายน้ำ ที่ทำการตรวจวิเคราะห์	3,196	3,138	2,702	3,504	3,061
ดัชนีวัดแบคทีเรียก่อโรค (E. coli)	1	2	1	1	0
ค่าเป้าหมาย	ไม่พบ				
ความขุ่น (Turbidity, หน่วย NTU)	0.23	0.19	0.30	0.33	0.25
ค่าเป้าหมาย	ไม่เกิน 1.0				
ความเป็นกรดต่าง (pH, ไม่มีหน่วย)	7.19	7.37	7.35	7.24	7.36
ค่าเป้าหมาย	6.5-8.5				
ความคลอรีนอิสระคงเหลือ (Free Residual Chlorine, หน่วย mg/L)	0.55	0.79	0.78	0.71	0.68
ค่าเป้าหมาย	ไม่ต่ำกว่า 0.2				
คุณภาพน้ำประปาด้านกายภาพ	100	99.97	99.96	99.97	100
ค่าเป้าหมาย	100	100	100	100	100
คุณภาพน้ำประปาด้านเคมี	99.81	98.82	96.41	100	100
ค่าเป้าหมาย	100	100	100	100	100
คุณภาพน้ำประปาด้านแบคทีเรีย	99.97	99.94	99.96	99.97	100
ค่าเป้าหมาย	99.97	99.97	99.97	99.97	100

หมายเหตุ: เกณฑ์ที่ใช้อ้างอิงตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (WHO)
“Guidelines for drinking-water quality: fourth edition incorporating the first and second addenda (ค.ศ. 2022)



ข้อมูลและสถิติ

ข้อมูลด้านการเงิน

ข้อมูลด้านการเงิน	2563	2564	2565	2566
สินทรัพย์รวม (ล้านบาท)	81,337.9	84,158.8	87,211.4	90,224.1
สินทรัพย์หมุนเวียน	13,653.8	10,356.4	11,431.1	13,315.7
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	67,684.1	73,802.4	75,780.3	76,908.4
หนี้สินรวม (ล้านบาท)	15,055.4	16,761.1	17,683.0	18,982.9
หนี้สินหมุนเวียน	3,105.6	4,369.1	5,303.4	5,876.3
หนี้สินไม่หมุนเวียน	11,949.8	12,392.0	12,379.6	13,106.6
ส่วนของทุน (ล้านบาท)	66,282.5	67,397.7	69,528.4	71,241.2
รายได้รวม (ล้านบาท)	18,045.0	18,435.6	18,490.4	19,459.1
รายได้จากการดำเนินงาน	17,559.8	18,061.1	18,067.4	19,043.2
รายได้ค่าน้ำและค่าบริการอุปกรณ์ประปาฯ	16,548.9	16,895.4	16,837.8	17,706.7
รายได้จากการติดตั้งประปาใหม่	247.9	278.5	308.9	324.2
รายได้ดำเนินงานอื่น	763.0	887.2	920.7	1,012.3
รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินงาน	485.2	374.5	423.0	415.9
ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)	12,422.0	13,600.3	14,380.0	15,598.6
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	12,390.6	13,574.7	14,375.3	15,569.9
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	7,536.1	8,339.3	8,840.2	9,914.9
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	4,829.0	5,210.6	5,515.3	5,639.9
ดอกเบี้ยจ่ายและค่าธรรมเนียมเงินกู้	25.5	24.8	19.8	15.1
ค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินงาน	31.4	25.6	4.7	28.7
ค่าใช้จ่ายอื่น	33.6	25.6	4.7	28.7
(กำไร) ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	(2.2)	-	-	-
กำไรสุทธิ (ล้านบาท)	5,623.0	4,835.3	4,110.4	3,860.5
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)	6.91	5.75	4.71	4.28
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของทุน (ร้อยละ)	8.48	7.17	5.91	5.42
อัตรากำไรสุทธิ (ร้อยละ)	32.02	26.77	22.75	20.27
ความสามารถในการใช้สินทรัพย์ (ครั้ง)	0.22	0.21	0.21	0.21
อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (เท่า)	4.40	2.37	2.16	2.27
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม (เท่า)	0.19	0.20	0.20	0.21
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของทุน (เท่า)	0.23	0.25	0.25	0.27
ต้นทุนน้ำขายต่อลูกบาศก์เมตร (บาท)	8.33	9.48	10.07	10.56

ข้อมูลทั่วไป

รายการ	ปีงบประมาณ			
	2563	2564	2565	2566
ปริมาณน้ำผลิตจ่ายทั้งหมด (ล้าน ลบ.ม.)	2,121.1	2,116.5	2,080.3	2,042.4
โรงงานผลิตน้ำบางเขน	1,410.0	1,427.6	1,394.0	1,386.4
โรงงานผลิตน้ำสามเสน	102.4	92.2	86.4	87.3
โรงงานผลิตน้ำธนบุรี	36.4	40.1	39.9	40.4
โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์	572.3	556.6	560.0	528.3
ปริมาณน้ำจำหน่ายทั้งหมด (ล้าน ลบ.ม.)	1,458.3	1,416.2	1,422.2	1,488.6
ที่อยู่อาศัย	694.3	705.8	695.6	715.6
ธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ ราชการ และอื่น ๆ	717.8	643.2	640.5	679.6
น้ำสาธารณะ และอื่น ๆ	46.2	67.2	86.1	93.4
เปอร์เซ็นต์น้ำจำหน่าย (ร้อยละ)	68.8	66.9	68.4	72.88
จำนวนผู้ใช้น้ำสิ้นปี (ราย)	2,479,547	2,517,486	2,558,418	2,606,167
ที่อยู่อาศัย	2,010,824	2,062,299	2,109,493	2,155,257
ธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ ราชการ และอื่น ๆ	468,723	455,187	448,925	450,910
ผู้ใช้น้ำรายเล็ก (ราย)	2,443,405	2,482,886	2,523,957	2,571,637
มาตรวัดน้ำ ขนาด 1/2 นิ้ว	1,571,405	1,613,975	1,658,198	1,707,664
มาตรวัดน้ำ ขนาด 3/4 นิ้ว	803,240	798,621	795,051	792,845
มาตรวัดน้ำ ขนาด 1 นิ้ว	68,760	70,290	70,708	71,128
ผู้ใช้น้ำรายใหญ่ (ราย)	36,142	34,600	34,461	34,530
มาตรวัดน้ำขนาด 1 1/2 นิ้ว	16,169	15,366	15,596	15,951
มาตรวัดน้ำขนาด 2 นิ้ว	12,814	12,405	12,235	12,200
มาตรวัดน้ำขนาดเกิน 2 นิ้วขึ้นไป	7,159	6,829	6,630	6,379
จำนวนติดตั้งประปาใหม่ (ราย)	67,916	60,241	62,379	66,408
ปริมาณน้ำใช้เฉลี่ยต่อรายต่อเดือน (ลบ.ม.)	47.98	44.99	43.86	44.99
ที่อยู่อาศัย	29.16	30.09	27.78	27.94
ธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ ราชการ และอื่น ๆ	127.67	116.38	118.05	125.95
ค่าน้ำเฉลี่ยต่อลูกบาศก์เมตร (บาท)	10.93	11.31	11.69	11.81
ที่อยู่อาศัย	8.96	9.40	9.85	9.94
ธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ ราชการและอื่น ๆ	12.85	13.42	13.69	13.78
จำนวนบุคลากรรวม (คน)	5,384	5,314	5,272	5,175
จำนวนพนักงานสิ้นปี	4,339	4,250	4,252	4,154
จำนวนผู้ปฏิบัติงาน	1,045	1,064	1,020	1,021
อัตราส่วนผู้ใช้น้ำต่อบุคลากร 1 คน (ราย)	461	474	485	504
ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบสิ้นปี (คน)	8,216,446	8,173,080	8,151,075	8,152,650
จำนวนบ้านในพื้นที่รับผิดชอบสิ้นปี (หลัง)	4,354,086	4,609,369	4,688,136	4,776,463

จำนวนพนักงานจำแนกตามสายงาน ระดับ และเพศ

จำนวนพนักงาน																
สายงาน	ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งบังคับบัญชา				ระดับ 6-10 ที่ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า				ระดับ 1-5				รวม			
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	สัดส่วนชาย : หญิง	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	สัดส่วนชาย : หญิง	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	สัดส่วนชาย : หญิง	เพศชาย	รวม	สัดส่วนชาย : หญิง	
ผวก.	11	37	48	23 : 77	13	53	66	20 : 80	15	31	46	33 : 67	39	121	160	24 : 76
รวก. (บ)	20	48	68	29 : 71	15	58	73	21 : 79	67	90	157	43 : 57	102	196	298	34 : 66
รวก. (ง)	6	47	53	11 : 89	3	38	41	7 : 93	15	50	65	23 : 77	24	135	159	15 : 85
รวก. (จ)	90	33	123	73 : 27	31	10	41	76 : 24	126	61	187	67 : 33	247	104	351	70 : 30
รวก. (ช)	98	38	136	72 : 28	75	19	94	80 : 20	365	83	448	82 : 18	538	140	678	79 : 21
รวก. (พ)	10	20	30	33 : 67	26	43	69	38 : 62	15	28	43	35 : 65	51	91	142	36 : 64
รวก. (ท)	17	23	40	42 : 58	15	10	25	60 : 40	29	24	53	55 : 45	61	57	118	52 : 48
รวก. (ทอ)	100	114	214	47 : 53	38	49	87	44 : 56	544	331	875	62 : 38	682	494	1,176	58 : 42
รวก.(กต)	92	94	186	49 : 51	58	47	105	55 : 45	518	262	780	66 : 34	668	403	1,071	62 : 38
รวม	444	454	898	49 : 51	274	327	601	46 : 54	1,694	960	2,654	64 : 36	2,412	1,741	4,153	58 : 42

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566)

ตารางแสดงปริมาณการใช้ไฟฟ้าและปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ขององค์กร ประจำปีงบประมาณ 2566

กระบวนการ ผลิตและจ่ายน้ำ		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	
		ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	35,307.074	33,378.326	33,639.848	34,111.958	31,975.636	35,600.080	33,963.248	36,456.176	34,524.973	35,227.983	35,446.351	33,052.802	412,684.455
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	17,618.230	16,655.785	16,786.284	17,021.867	15,955.842	17,764.440	16,947.661	18,191.632	17,227.962	17,578.764	17,687.729	16,493.348	205,929.543
ระบบน้ำดิบ															
ฝั่งตะวันออก	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	348.461	67.774	187.677	1,100.695	1,871.903	1,199.633	1,165.069	1,268.494	1,296.882	1,336.129	1,323.911	1,164.030	12,330.658	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	173.882	33.819	93.651	549.247	934.080	598.617	581.369	632.979	647.144	666.728	660.632	580.851	6,152.998	
	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	9.409	8.882	8.599	8.453	8.361	9.302	12.178	15.422	16.879	13.702	13.329	13.056	137.572	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	4.695	4.432	4.291	4.218	4.172	4.642	6.077	7.696	8.423	6.837	6.651	6.515	68.648	
ระบบผลิตน้ำ															
โรงงานผลิตน้ำบางเขน	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	17,593.453	17,074.782	17,349.936	16,889.857	15,367.530	17,381.160	16,653.714	18,041.165	17,039.216	17,427.846	17,236.749	16,159.815	204,215.223	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	8,779.133	8,520.316	8,657.618	8,428.039	7,668.397	8,673.199	8,310.203	9,002.541	8,502.569	8,696.495	8,601.138	8,063.748	101,903.396	
	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	7,128.879	6,514.124	6,416.916	6,407.923	5,969.923	7,058.916	6,536.945	6,686.000	6,334.000	6,476.000	6,561.000	6,162.901	78,253.527	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	3,557.311	3,250.548	3,202.041	3,197.554	2,978.992	3,522.399	3,261.936	3,336.314	3,160.666	3,231.524	3,273.939	3,075.288	39,048.510	
โรงงานผลิตน้ำสามเสน	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	1,466.752	1,390.338	1,499.010	1,489.927	1,256.832	1,578.373	1,466.439	1,643.232	1,539.095	1,493.128	1,665.930	1,514.544	18,003.600	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	731.909	693.779	748.006	743.474	627.159	787.608	731.753	819.973	768.008	745.071	831.299	755.757	8,983.796	
โรงงานผลิตน้ำถนนบุรี	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	1,088.298	1,053.190	1,102.483	1,104.271	999.250	1,108.269	1,072.280	1,112.254	1,029.604	1,065.177	1,088.432	1,080.271	12,903.779	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	543.061	525.542	550.139	551.031	498.626	553.026	535.068	555.015	513.772	531.523	543.128	539.055	6,438.986	
ระบบสูบน้ำจ่าย															
สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำสำโรง	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	696.000	684.000	664.000	649.001	586.000	671.000	617.000	666.000	601.114	616.000	673.131	635.224	7,758.470	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	347.304	341.316	331.336	323.851	292.414	334.829	307.883	332.334	299.956	307.384	335.892	316.977	3,871.477	
สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำคลองเตย	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	402.117	341.116	323.153	330.107	303.137	350.101	339.175	464.112	422.115	381.114	401.117	328.184	4,385.548	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	200.656	170.217	161.253	164.723	151.265	174.700	169.248	231.592	210.635	190.176	200.157	163.764	2,188.388	
สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำบางพลี	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	975.000	975.000	938.000	1,022.000	937.000	1,083.000	1,107.089	1,291.000	1,274.000	1,219.000	1,226.000	1,092.038	13,139.127	
	ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	486.525	486.525	468.062	509.978	467.563	540.417	552.437	644.209	635.726	608.281	611.774	544.927	6,556.424	

	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ธ.ย.
สถานีสูบน้ำบำบัดน้ำเสียลาดกระบัง	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	476.000	458.000	445.085	449.000	455.000	519.053	502.000	524.101	507.193	532.000	509.000	5,857.473
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	237.524	228.542	222.097	227.045	259.007	250.498	261.526	253.089	265.468	253.991	2,922.879
สถานีสูบน้ำย่านมีนบุรี	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	679.025	670.173	690.146	684.003	625.003	718.054	716.018	734.149	721.029	720.003	686.128	8,334.874
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	338.833	334.416	344.383	341.317	311.876	357.293	366.340	359.793	359.281	342.378	4,159.102
สถานีสูบน้ำย่านประสาธน์กุล	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	0.244	0.353	0.368	0.367	0.308	0.344	0.340	0.358	0.178	0.182	0.178	3.399
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	0.122	0.176	0.184	0.183	0.154	0.172	0.170	0.089	0.091	0.089	1.696
สถานีสูบน้ำย่านลุมพินี	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	550.581	608.649	638.319	643.350	577.329	620.269	638.229	656.235	653.326	693.255	666.282	7,593.079
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	274.740	303.716	318.521	321.032	288.087	309.514	318.476	327.461	345.934	332.475	3,788.946
สถานีสูบน้ำย่านลาดพร้าว	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	553.000	516.000	529.000	539.000	497.000	562.000	532.000	586.000	635.000	668.000	638.000	6,912.000
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	275.947	257.484	263.971	268.961	248.003	285.468	292.414	316.865	333.332	318.362	3,449.088
สถานีสูบน้ำย่านพหลโยธิน	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	2.346	2.417	2.421	2.509	2.545	2.973	3.086	2.811	2.632	2.653	2.587	31.605
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	1.171	1.206	1.208	1.252	1.270	1.484	1.403	1.313	1.324	1.291	15.771
สถานีสูบน้ำย่านท่าพระ	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	397.420	356.519	343.580	334.430	291.412	283.487	305.561	320.614	325.538	327.490	312.514	3,844.121
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	198.313	177.903	171.446	166.881	145.415	152.475	159.986	122.532	162.443	163.418	1,918.216
สถานีสูบน้ำย่านราชบุรีบูรณะ	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	1,594.066	1,466.000	1,466.155	1,414.043	1,277.019	1,392.021	1,346.108	1,424.047	1,333.123	1,376.008	1,225.013	16,674.642
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	795.439	731.534	731.611	705.607	637.232	694.618	710.599	665.228	679.158	686.628	8,320.646
สถานีสูบน้ำย่านเพชรเกษม	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	1,346.023	1,191.009	1,035.000	1,043.022	950.084	1,062.125	950.017	1,020.182	925.069	932.001	964.200	12,305.758
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	671.665	594.313	516.465	520.468	474.092	530.000	474.058	461.609	465.068	481.136	6,140.573
หน่วยงานบริหารและสนับสนุน (รวมถึงหน่วยงานสนับสนุน กระบวนการผลิตและจำหน่ายน้ำ และสำนักงานประชาสัมพันธ์)	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	1,807.897	1,737.423	1,607.229	1,448.198	1,471.075	1,490.341	1,708.000	1,658.990	1,925.058	1,668.988	1,620.204	19,858.932
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	902.141	866.974	802.007	722.651	734.066	852.292	827.836	960.604	832.825	808.482	9,909.607
รวมทั้งองค์กร	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (MWh)	37,114.971	35,115.749	35,247.077	35,560.156	33,446.711	37,090.421	35,671.248	38,115.166	36,450.031	37,115.339	34,673.006	432,543.387
		ปริมาณการปล่อย CO ₂ (tCO ₂)	18,520.371	17,522.759	17,588.291	17,744.518	16,689.909	18,508.120	17,799.953	19,019.468	18,188.565	18,434.812	215,839.150

GRI CONTENT INDEX

Statement of use	Metropolitan Waterworks Authority (MWA) of Thailand has reported in accordance with GRI Standards for the period Oct 1, 2022 to Sept 30, 2023.
GRI 1 used	GRI: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard (s)	-

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION (PAGE)	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
				REQUIREMENT(S) OMITTER	REASON	EXPLANATION	
General Disclosure							
GRI 2: General Disclosures 2021	The organization and its reporting practices						
	2-1	Organizational details	12-14				
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	14				
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	8				
	2-4	Restatements of information	65				
	2-5	External assurance	135-136				
	Activities and workers						
	2-6	Activities, value chain and other business relationships	12-13, 19				
	2-7	Employees	14				
	2-8	Workers who are not employees	14				
	Governance						
	2-9	Governance structure and composition	39				
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	40				
	2-11	Chair of the highest governance body	39				
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of imapcts	41-42				
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	41-42				
	2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting	41				
	2-15	Conflicts of interest	46				
	2-16	Communication of critical concerns	8-9				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION (PAGE)	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
				REQUIREMENT(S) OMITTER	REASON	EXPLANATION	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	42-43				
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	42-43				
	2-19	Remuneration policies	43-44				
	2-20	Process to determine remuneration	43-44				
	2-21	Annual total compensation ratio	43-44				
	Strategy, policies and practices						
	2-22	Statement on sustainable development strategy	7				
	2-23	Policy commitments	7, 18, 21-23				
	2-24	Embedding policy commitments	7, 18, 21-23				
	2-25	Processes to remediate negative impacts	27-30				
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	27-30				
	2-27	Compliance with laws and regulations	21-22				
	2-28	Membership associations	78-80				
	Stakeholder engagement						
	2-29	Approach to stakeholder engagement	27-30				
	2-30	Collective bargaining agreements	98				
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics	8				
	3-2	List of material topics	9				
Economic Performance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	62-63				
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	61				
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	62				
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	63				
	201-4	Financial assistance received from government	62				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION (PAGE)	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
				REQUIREMENT(S) OMITTER	REASON	EXPLANATION	
Indirect Economic Impacts							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	64				
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	64				
	203-2	Significant indirect economic impacts	65				
Procurement Practices							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	58-59				
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers	58				
Anti-corruption							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	44-45				
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	46-47				
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	47-50				
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	50				
Energy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	114, 116				
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	114-115				
	302-2	Energy consumption outside of the organization	N/A				
	302-3	Energy intensity	114-115				
	302-4	Reduction of energy consumption	116				
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	117-118				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION (PAGE)	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
				REQUIREMENT(S) OMITTER	REASON	EXPLANATION	
Water and Effluents							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	106-107				
	303-1	Interactions with water as a shared resource	106-107				
	303-2	Management of water discharge-related impacts	106-107				
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3	Water withdrawal	106, 108				
	303-4	Water discharge	109				
	303-5	Water consumption	108				
Emissions							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	114				
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	114-115				
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	114-115				
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	114-115				
	305-4	GHG emissions intensity	114-115				
	305-5	Reduction of GHG emissions	116-117				
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	114-115				
	305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	114-115				
Effluents and Waste							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	109				
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-1	Water discharge by quality and destination	109, 119				
	306-2	Waste by type and disposal method	109, 119				
	306-3	Significant spills	119				
	306-4	Transport of hazardous waste	119				
	306-5	Water bodies affected by water discharges and/or runoff	109				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION (PAGE)	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
				REQUIREMENT(S) OMITTER	REASON	EXPLANATION	
Waste							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	119				
	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	119				
GRI 306: Waste 2020	306-2	Management of significant waste-related impacts	119				
	306-3	Waste generated	119				
	306-4	Waste diverted from disposal	119				
	306-5	Waste directed to disposal	N/A				
Occupational Health and Safety							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	81				
	403-1	Occupational health and safety management system	81-83				
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	83				
	403-3	Occupational health services	81, 87				
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	85-86				
	403-5	Worker training on occupational health and safety	85				
	403-6	Promotion of worker health	87				
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	84				
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	81				
	403-9	Work-related injuries	86-87				
	403-10	Work-related ill health	86-87				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE		LOCATION (PAGE)	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
				REQUIREMENT(S) OMITTER	REASON	EXPLANATION	
Training and Education							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	92				
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	95				
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	92-95				
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	96-98				
Local Communities							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	88				
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	88-91				
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	88-91				
Customer Health and Safety							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	68-69				
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	70-71				
	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	70-71				
Non-GRI Topics							
Customer Relationship Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	72-77				
Policy Involvement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	60				



Independent Assurance Statement

To Metropolitan Water Authority Regarding the Sustainability Report 2023

The Metropolitan Water Authority (MWA) requested Thaipat Institute (the Foundation for Thailand Rural Reconstruction Movement under Royal Patronage) to conduct an assurance engagement for the Sustainability Report 2023.

Criteria for Report Preparation

- GRI Sustainability Reporting Standards: “In accordance” requirement.

Criteria for Assurance Standards

- The AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3).

Addressee

The intended users of this assurance statement are the management of MWA and its associated stakeholders.

Scope of Assurance

The scope of this assurance engagement is based on Type 1 of the AccountAbility Principles: an evaluation of adherence to the AA1000 AccountAbility Principles and the GRI Sustainability Reporting Standards: “In accordance” requirement. This assurance engagement does not provide conclusions on the reliability of performance information.

Disclosures Covered

The assurance engagement is based on information publicly disclosed in MWA’s Sustainability Report 2023 for the year ended 31 December 2023.

Methodology

We conducted a Type 1 moderate assurance engagement in accordance with AA1000AS. This Type 1 engagement requires us to report on the nature and extent of adherence to the AA1000 AccountAbility Principles (AA1000AP). To achieve a moderate level of assurance, we used the criteria in AA1000AS to evaluate adherence to AA1000AP. We undertook the following procedures:

- Reviewed the policies, practices, management systems, processes, and performance information to be included in the MWA’s Sustainability Report 2023.
- Analyzed the performance information provided in MWA’s Sustainability Report 2023 as evidence to evaluate adherence to the principles and guidelines.
- Inquired about the processes MWA has undertaken to adhere to the principles of inclusivity, materiality, responsiveness, and impact.
- Assessed the extent to which MWA has applied the GRI Sustainability Reporting Standards, including the Reporting Principles.

- Provided observations and recommendations to MWA in accordance with the scope of assurance based on defined criteria.

Findings and Conclusions

- Based on the scope of assurance using the AA1000AS v3, we concluded that MWA has applied processes and procedures that adhere to the principles of inclusivity, materiality, responsiveness, and impact as set out in the AA1000AP (2018).
- Based on the scope of assurance using the GRI Sustainability Reporting Standards, we found that MWA has adhered to the Reporting Principles and Standard Disclosures, presenting information in a reasonable and balanced manner while considering the underlying processes involved in preparing the report.

Observations and Recommendations

Nothing came to our attention that would lead us to believe the MWA’s Sustainability Report 2023 did not adhere to the Principles. To enhance future sustainability reporting in accordance with AA1000AP, we have made following observations:

Inclusivity: The report demonstrates various approaches to engaging with and understanding stakeholders’ interests and expectations. It also indicates key topics and concerns raised by stakeholders, and provides descriptions of how to respond to these key topics and concerns.

Materiality: The report clearly illustrates its reporting process and the linkage between material topics and their relevant disclosures. However, MWA should apply the Double Materiality Principle in the next reporting period.

Responsiveness: The report demonstrates MWA’s significant responsiveness through its management approaches and disclosures related to material topics. Nonetheless, MWA should adopt the S.M.A.R.T. concept (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-Bound) when setting targets, timelines, outcomes, and lessons learned related material topics.

Impact: The report outlines a lack of measures to evaluate and manage the organization’s impacts. However, MWA still governs according to SE-AM, GRC, and COSO-Enterprise Risk Management.

To enhance future sustainability reporting in according to the GRI Sustainability Reporting Standards, we have put forth the following recommendations:

In General Disclosure

- [Disclosure 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 2-18] The role of the highest governance body should be clearly indicated, including

- its management of impacts and sustainability reporting, delegation of responsibility for managing impacts, communication of critical concerns, and evaluation of the sustainability performance of the highest governance body.
- [Disclosure 2-16] Communication of critical concerns should specify the approach and provide details on the total number of concerns related to the organization's potential and actual negative impacts on stakeholders that were reported to the Board of Directors during the reporting period.
 - [Disclosure 2-21] The annual total compensation ratio should indicate the ratio of the annual total compensation and the percentage increase in annual total compensation for the organization's highest-paid individual compared to the median annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual).
 - [Disclosure 2-23] Policy commitments should specify the commitments that stipulate the conduct of due diligence in accordance with internationally recognized guidelines, such as the OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct.
 - [Disclosure 2-24] Embedding policy commitments should indicate how each commitment for responsible business conduct is integrated throughout the organization's activities and business relationships.
 - [Disclosure 2-25] Processes to remediate negative impacts should provide details on grievances mechanisms, MWA's participation and how effectiveness is tracked.
 - [Disclosure 2-26] Mechanisms for seeking advice and raising concerns should specify the mechanisms for individuals to seek advice on implementing the organization's policies and practices for responsible business conduct.
 - [Disclosure 2-27] Compliance with laws and regulations should indicate the total number of significant instances of non-compliance with laws and regulations during the reporting period.
 - [Disclosure 2-30] Collective bargaining agreements should specify the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.

In Material Topics

- [Disclosure 3-1] The process to determine material topics should align with the guidance provided by GRI Standards in GRI 3: Material Topics 2021: including the four steps for determining material topics.

In Performance Disclosure

- [Disclosure 201-1, 201-3] Economic performance disclosures should indicate the amount of economic value distributed and the amount of economic value retained, including defined benefit plan obligations and other retirement plans.
- Anti-corruption disclosures should clearly include the total number and percentage of operations evaluated for corruption-related risks, covering overall risk assessment, and the total number and percentage of business partners who received anti-corruption policies and procedures communication.
- [Disclosure 204-1] Procurement practices disclosures should indicate the percentage of the procurement budget used for significant locations of operation that is spent on local suppliers.
- [Disclosure 205-1, 205-2] Anti-corruption disclosures should clearly include the total number and percentage of operations evaluated for corruption-related risks, covering overall risk assessment, and the total number and percentage of business

partners who received anti-corruption policies and procedures communication.

- [Disclosure 302-3 and 302-4] Energy disclosures should indicate the energy intensity ratio, such as energy consumed per unit of revenue, sales, or full-time employees. Additionally, the type of energy reduction achieved should be specified.
- [Disclosure 305] Emission disclosures should indicate greenhouse gas (GHG) emissions across scope 1, 2, and 3, as well as ozone-depleting substances (ODS), nitrogen oxides (NOx), and sulfur oxides (SOx). The GHG emission intensity should be reported, and GHG reduction activities should specify the type of GHG reduced, including scope 1, 2, and 3.
- [Disclosure 306-4, 306-5] Waste disclosures should indicate both the amount of waste diverted from disposal and the amount of waste directed to disposal.
- [Disclosure 403-1, 403-2, 403-4, 403-7, 403-8 and 403-10] Occupational Health and Safety (OHS) disclosures should include the scope of workers, activities, and workplaces covered by the occupational health and safety management system, the processes used to identify work-related hazards and assess risks on a routine and non-routine basis, the application of the hierarchy of controls to eliminate hazards and minimize risks, and to apply the hierarchy of controls in order to eliminate hazards and minimize risks, details on worker participation, consultation, and communication regarding occupational health and safety, and information on work-related ill health.
- [Disclosure 404-1] Training and education disclosures should indicate the employee categories that receive training.
- [Disclosure 413-1, 413-2] Local communities disclosures should include the percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and/or development programs, as well as operations with significant actual and potential negative impacts on local communities.
- [Disclosure 416-2] Customer health and safety disclosures should indicate incidents of non-compliance related to the health and safety impacts of products and services.

Competencies and Experiences

Thaipat Institute is a public organization established in 1999 specializing in research, training, and consulting on corporate responsibility and sustainability practices. We are licensed providers of AA1000AS (2008), a designation granted by AccountAbility, the creator and proprietor of the AA1000 Assurance Standard. Since 2013, Thaipat Institute has been a GRI training partner, offering certified training programs in Thailand. Our team possesses extensive professional and technical competencies and experience in corporate responsibility and sustainability. During FY2023, we did not provide any services to MWA that could conflict with the independence of this work.

Thaipat Institute



By Vorranut Piantam

Bangkok
16 September 2024



แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืนของ กปน. ประจำปี 2566



การประสานรหลวง

📍 สำนักงานใหญ่: เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

☎️ โทรศัพท์: 0 2504 0123

📞 MWA Call Center: 1125

ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม การประสานรหลวง

✉️ E-mail: csr@mwa.co.th



ดาวน์โหลด
รายงานการพัฒนา
อย่างยั่งยืน
ประจำปี 2566

