

ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management and Customer Management Policy)

องค์การจ้การน้ำเสี (องจ.) ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร มาโดยตลอดซึ่งเห็นได้จาก การมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการน้ำเสีตามภารกิจหลัก ขององค์กร โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักนิติธรรม ปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกัน คำนึงถึง สิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากแหล่งน้ำที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม การมีจรรยาบรรณองค์กรเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน และมี แนวปฏิบัติการพัฒนาสู่ความยั่งยืน้องค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทั้ง ทางตรงหรือทางอ้อมหรือมีผลประโยชน์ใดๆ จากการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น ลูกค้า พนักงาน ชุมชน หน่วยงานกำกับผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ฯลฯ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังสูงใน การที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการ ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบ ดังนั้น องค์การจ้การน้ำเสีจึงได้จัดทำ “นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย” ขึ้นเพื่อให้้องค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ ้องค์กรในระยะยาวพร้อมไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์

แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์การจ้การน้ำเสีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จะคำนึงถึงการเคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็น และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้าง ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก้องค์การจ้การน้ำเสี โดยมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์แนว ทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

๑. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การจ้การน้ำเสี มีการกำหนด จำแนกและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตาม ความเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและ ความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้กำหนด กลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เพื่อกำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน ปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานได้ทันเวลา

๒. กลยุทธ์การสื่อสาร

การกำหนดแนวทางการสื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์ การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม สถานการณ์ ระยะเวลา และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสี่ยง ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

๓. การเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม ในการเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสม และต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายการเปิดเผยข้อมูลขององค์กร

๔. การมีส่วนร่วม

การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีช่องทางการสื่อสารในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ การหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็น เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ ฯลฯ รวมทั้งควรให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนการหารือ จัดทำรายงานผลการหารือและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ ในขณะเดียวกันองค์การจ้ดการน้ำเสียจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นชี้แจงปัญหาหรืออุปสรรคกับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต

๕. หน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานขององค์กร มีหน้าที่บริหารจัดการให้การดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจัดให้มีแผนการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น งบประมาณ ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งเสริมสร้างความรู้ ทักษะให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม ประเมินผล นำมาปรับปรุงให้เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีระบบออนไลน์ ในการสื่อสารระหว่างองค์การจ้การน้ำเสีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสี

มีการจัดทำช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์การจ้การน้ำเสีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสี โดยออกแบบให้เข้าถึงง่าย สามารถใช้งานได้ทุกเพศ ทุกวัย ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น จัดทำช่องทาง การสื่อสารผ่าน Application Line หรือ Facebook เป็นต้น เพื่อให้สามารถติดตาม แก้ไข ปรับปรุง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสี เกิดความพึงพอใจในองค์การจ้การน้ำเสี

พนักงานทุกคนในองค์กร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสี โดยจะรายงานการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีต่อผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องขององค์กรอย่างทันท่วงที รวมถึงมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสี ถูกค้ำอย่าง เป็นระบบ

เอกสารแนบท้ายคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสีย

เรื่อง การนำแนวทางการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการและด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารจัดการลูกค้าขององค์การจัดการน้ำเสีย ไปสู่การปฏิบัติ (แนบท้ายคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๑๖๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การดำเนินงานตามหลักการการบริหารจัดการองค์กร ด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการและด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารจัดการลูกค้าขององค์การจัดการน้ำเสีย)

ตามที่ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย ได้ประกาศคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๑๖๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการและด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารจัดการลูกค้าขององค์การจัดการน้ำเสียแล้ว นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามคำสั่งดังกล่าว องค์การจัดการน้ำเสีย จึงกำหนดแนวทางการนำคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสียไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

๑. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑.๑ คณะกรรมการ อจน.

๑.๑.๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยง

๑.๑.๒ อนุมัติกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน นโยบายการบริหารความเสี่ยง อจน. และนโยบายการควบคุมภายในของ อจน.

๑.๑.๓ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ อจน. เพื่อกำกับดูแลระบบ

๑.๑.๔ พิจารณาให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อผลการบริหารความเสี่ยงของ อจน.

๑.๒ คณะกรรมการตรวจสอบ

๑.๒.๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

๑.๒.๒ รายงานต่อคณะกรรมการ อจน. เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน

๑.๒.๓ กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ

๑.๓ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

๑.๓.๑ กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การประเมินผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน แนวทางป้องกัน ตรวจสอบความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างมีระบบ เพื่อลดโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขึ้นในองค์กร

๑.๓.๒ พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายในขององค์กร

๑.๓.๓ จัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์การจัดการน้ำเสียที่ส่งผลให้องค์กรจะล้มลง หรือทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ รวมทั้งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ

๑.๓.๔ ติดตามผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในภาพรวมขององค์กรและการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสียทุกไตรมาส

๑.๓.๕ ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสียมอบหมาย

๑.๔ ฝ่ายบริหารจัดเก็บรายได้

- ๑.๔.๑ ประเมินความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๑.๔.๒ จัดทำข้อมูลรายละเอียดของกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๑.๔.๓ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์
- ๑.๔.๔ กำหนดแนวทางในการจำแนกลูกค้าและตลาด

๒. กำหนดให้มีการนำมาตรฐานสากล และหลักเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการนโยบาย แนวปฏิบัติที่ดี รัฐวิสาหกิจมาประยุกต์ใช้

๓. กำหนดให้มีการส่งเสริมการดำเนินงานโดย

- ๓.๑. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ชี้แจงให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางและวิธีการต่างๆ ดังนี้
 - ๓.๑.๑ ประชุมชี้แจงถ่ายทอดแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติและแนวทาง
 - ๓.๑.๒ หนังสือแจ้งเวียน
 - ๓.๑.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 - ๓.๑.๔ ช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น

๔. กำหนดให้มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานโดยประชุมคณะทำงานและประเมินผลการดำเนินงาน ผ่านทาง Google form

๕. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการ โดย สรุปผลการประเมิน/สำรวจ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

- ๕.๑ คณะกรรมการ อจน.
- ๕.๒ ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย
- ๕.๓ คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลฯ (SE-AM: SCM)
- ๕.๔ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้

ประเด็นที่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน

๑. แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการการบริหารจัดการลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. แผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. ผลการดำเนินงาน การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. สรุปความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย