

## สรุปผลงานในปีงบประมาณ 2548

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหา ผลิต และจำหน่ายน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนใน 73 จังหวัด ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ)

กปภ. ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 โดยอยู่เคียงคู่สังคมไทยเป็นเวลา 26 ปีแล้ว มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนในส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ

ในปี 2548 กปภ. มีสำนักงานประปายืดความดูแลรับผิดชอบจำนวน 226 แห่ง สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำได้ 2,306,965 ราย หรือประมาณ 12 ล้านคน โดยไม่รวมชุมชนขนาดเล็กซึ่งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำเนินการเอง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542

### ความมุ่งมั่นในปี 2548

ด้วยความภาคภูมิใจที่ กปภ. เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย ในการทำหน้าที่มอบความสุขให้แก่ประชาชน ในมิติของการให้บริการน้ำประปา ที่สะอาด ได้มาตรฐาน และส่งตรงด้วยระบบท่อประปาดังถึงบ้านเรือนของประชาชนชาวภูมิภาคเพื่อการอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน

ในปี 2548 กปภ. ยังคงสานความมุ่งมั่นต่อไป โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการแบบ “ถูกใจลูกค้าทุกที่ทุกเวลา” พร้อมเติมเต็มความใส่ใจ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีด้วย 12 บริการเสริมเพื่อปวงชน



## ผลของงานเพื่อประชาชนโดยแท้

แม้ว่าในปี 2548 กปภ.จะมีพนักงานน้อยลงกว่าเดิม แต่แผนงานรองรับการพัฒนาองค์กรในทุกด้านยังคงต้องรักษามาตรฐานไว้เพื่อปูทางให้ กปภ. ก้าวเป็นองค์กรธุรกิจเพื่อสังคมอย่างสมบูรณ์แบบ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบูรณาการทุกด้านให้ชัดเจนมีความสัมพันธ์ สอดคล้องกันทั้งนโยบายด้านการงาน การเงิน และบุคลากร โดยต้องเร่ง ขยายเขตบริการให้ชุมชนเมืองได้มีโอกาสใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพที่ได้ มาตรฐาน อย่างเพียงพอ และทั่วถึง แม้ว่าจะต้องเผชิญผลกระทบจากรายได้ซึ่งมาจากการจำหน่ายน้ำในราคาต่ำกว่าต้นทุน ก็ตาม

**1. ด้านการงาน** กปภ.เผชิญกับผลกระทบจากการจำหน่ายน้ำ ในอัตราเฉลี่ย ที่ไม่สะท้อนต้นทุนแท้จริงตั้งแต่ปี 2542 แต่ กปภ. ก็ยัง เดินหน้าปรับโฉมองค์กร ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเป็นแบบ ภารกิจ เน้นระบบ IT เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัว พร้อมทั้งกำหนด เป้าหมายเพิ่มลูกค้า โดยเน้นลูกค้ารายใหญ่และอุตสาหกรรมเพื่อเสริม รายได้ให้แก่ กปภ.

**2. ด้านการเงิน** การยื่นหยัดผลดีน้ำประปาคุณภาพมาตรฐาน WHO แม้ว่าจะมีต้นทุนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และมีความเสี่ยงสูงต่อฐานะ การเงิน กปภ.จึงยึดกลยุทธ์อิงปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ด้วยการบริหารจัดการแบบประหยัดตามฐานะ การเงิน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในรูปแบบธุรกิจควบคู่กับการให้ บริการเชิงสังคมอย่างลงตัว



**3. ด้านบุคลากร** ท่ามกลางการจำหน่ายน้ำต่ำกว่าต้นทุน แต่เพื่อเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่คือให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี กปภ. จึงต้องพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานแบบเบ็ดเสร็จมีการพัฒนา ระบบงานที่กระชับคล่องตัว เน้นการบริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจด้วยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใน ทุก ๆ ด้าน

ภายใต้ปัจจัยเสี่ยง ปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัด ที่ กปภ.ต้อง เผชิญอยู่รอบด้านนั้น กปภ. ได้ปรับวิกฤติเหล่านั้นให้กลายเป็นความ ทำทายแล้วส่งผลให้ประชาชนทั้ง 73 จังหวัด ได้รับน้ำประปาที่สะอาด ควบคู่ไปกับบริการที่ดี

หลายโครงการที่ กปภ. เต็มใจรับใช้เพื่อบริการให้ลูกค้าผู้ใช้น้ำเกิดความ พึงพอใจสูงสุดอย่างต่อเนื่องทุกปี สำหรับปีงบประมาณ 2548 นี้ กปภ.มีบริการเสริมให้ประชาชน 12 โครงการ ดังนี้

**1. โครงการเติมใจให้กัน** เป็นโอกาสอันดีที่ผู้จัดการประปาจะ นำทีมบริการออกเยี่ยมลูกค้าประชาชน เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบ ประปาภายในบ้านและวิธีใช้น้ำอย่างประหยัด พร้อมให้ความรู้ความเข้าใจ เรื่องแหล่งน้ำในชุมชนซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้จักรักษาสีเขียวแวดล้อม นอกจากการบริการที่มอบให้ลูกค้าถึงที่บ้านแล้ว ยังได้สำรวจความ พึงพอใจเพื่อนำกลับมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยทุกสำนักงาน ประปามีพันธสัญญาที่จะต้องสร้างและสานความสัมพันธ์อันอบอุ่นระหว่าง กปภ.กับลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งนอกจากลูกค้าจะได้รับ ความ เอาใจใส่แล้ว ยังเป็นการฝึกให้พนักงานทำงานเป็นทีม รู้จักเสียสละ และมีหัวใจใฝ่บริการ เป็นการสร้างลูกค้าสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ไปพร้อม ๆ กัน

โครงการนี้เริ่มขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2548 และ ได้เปิดพิธีอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2548 ณ สำนักงาน ประปาสมุทรสาคร พร้อมเติมใจให้ลูกค้าประชาชนในพื้นที่ให้บริการของ ป.สมุทรสาคร ป.อ้อมน้อย และ ป.สามพราน

**2. โครงการน้ำประปาดื่มได้** เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและเพื่อลด รายจ่ายในการซื้อน้ำดื่มของประชาชน กปภ. ได้ปรับปรุงและปรับเปลี่ยน ระบบท่อจ่ายน้ำ โดยได้รับความร่วมมือจากกรมอนามัย กระทรวง



สาธารณสุข ตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพน้ำตามจุดจ่ายน้ำต่าง ๆ เพื่อให้ คุณภาพน้ำประปา ที่ส่งไปถึงลูกค้าสามารถดื่มได้ตามมาตรฐานองค์การ อนามัยโลก พร้อมทั้งประกาศเป็นพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ ซึ่งสำนักงาน ประปาจะเฝ้าระวังตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างต่อเนื่องภายหลังการประกาศ ในขณะเดียวกันก็เร่งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าประชาชนตรวจสอบ ระบบท่อประปาและอุปกรณ์ประปาภายในบ้านให้สะอาดปลอดภัยด้วย

ในปี 2548 มีการประกาศพื้นที่น้ำประปาดื่มได้จำนวน 13 แห่ง ซึ่งทำให้ กปภ. มีพื้นที่ให้บริการ น้ำประปาดื่มได้ แก่ประชาชนรวม 71 แห่งแล้ว

**3. โครงการสานน้ำใจบรรเทาสาธารณภัย** เมื่อชุมชนใดได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัยหรือภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย ภัยจากแผ่นดินไหว ฯลฯ ทุกสำนักงานประปาจะเข้าไปมีส่วนร่วมบรรเทาทุกข์ของประชาชนด้วยการบรรทุกน้ำสะอาดไปแจกฟรีให้แก่ประชาชน และองค์กรต่าง ๆ ที่ไปช่วยบรรทุกน้ำ พร้อมทั้งติดตั้งหัวกะดักเพลิงไว้ตามชุมชนต่าง ๆ

เพราะเป็นน้ำใจที่ กปภ.มอบให้สำหรับประชาชนโดยไม่ว่าจะเป็นลูกค้าของ กปภ. หรือไม่ ก็จะได้รับบริการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในยามที่ประสบความเดือดร้อน

**4. โครงการ กปภ.ร่วมใจช่วยภัยแล้ง** ในเขตพื้นที่จำหน่ายน้ำของสำนักงานประปาต่าง ๆ ในพื้นที่เสี่ยงภัยแล้ง สำนักงานประปาทุกแห่งจะจ่ายน้ำฟรีช่วยเหลือประชาชนและชุมชนอย่างเต็มที่ ส่วนพื้นที่ภัยแล้งนอกเขตจำหน่ายน้ำ กปภ.ได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น จ่ายน้ำฟรีให้รถบรรทุกน้ำของกองทัพบก และกรมทางหลวง ในโครงการกรมทรัพย์ กปภ. ปตท. กปภ. ทบ.ร่วมใจสู้ภัยแล้ง และ โครงการกรมทางหลวง-การประปาส่วนภูมิภาค ร่วมใจต้านภัยแล้ง เพื่อนำไปแจกจ่ายช่วยเหลือประชาชนอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ แม้ว่า กปภ. จะมีผลกระทบอย่างรุนแรงกับภาวะภัยแล้งเนื่องจากน้ำดิบขาดแคลน แต่ก็ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือสังคม

**5. โครงการติดตั้งประปา “วันเดียวได้ 10 วันผอนด้วย”** สำหรับประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยห่างจากท่อเมนประปาไม่เกิน 10 เมตร เมื่อยื่นเรื่องขอติดตั้งประปาขนาด 1/2 นิ้ว และ 3/4 นิ้ว ในวันนั้นจะได้ใช้น้ำในวันถัดไป อีกทั้งยังสามารถผอนชำระค่าติดตั้งได้นานถึง 18 เดือน เพื่อช่วยให้ประชาชนกลุ่มที่อยู่อาศัยซึ่งมีรายได้น้อยมีโอกาสได้ใช้น้ำประปาที่สะอาด ในพื้นที่สำนักงานประปา 30 แห่ง ดังนี้ ป.แม่ริม ป.สันกำแพง ป.ลำพูน ป.นครสวรรค์ ป.พยุหะคีรี ป.พิจิตร ป.จตุรัส ป.ชัยภูมิ ป.บ้านไผ่ ป.เลย ป.ศรีเชียงใหม่ ป.ธาตุพนม ป.แหลมฉบัง ป.ขลุง ป.ตราด ป.สุรินทร์ ป.บุรีรัมย์ ป.ยโสธร ป.หนองแค ป.นครนายก ป.วิเศษชัยชาญ ป.ดำเนินสะดวก ป.ปากท่อ ป.สมุทรสงคราม ป.ไชยา ป.อ่าวลึก ป.ชนอม ป.เบตง ป.สตูล และ ป.นาทวี

**6. โครงการจ่ายค่าน้ำแสวนสะดวก** เนื่องจากวิถีชีวิตของประชาชนในปัจจุบันเน้นความสะดวกสบายทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น กปภ. จึงมีช่องทางให้ผู้ที่เป็นลูกค้าของ กปภ. สามารถเลือกชำระค่าน้ำได้ตามความสะดวกของตัวเองมากที่สุด คือ จ่ายได้ที่สำนักงานประปาใกล้บ้าน, ที่ทำการไปรษณีย์, ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส, ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย PAYPOINT และหักผ่านบัญชีธนาคาร

**7. โครงการไม่สบายใจบอก Call Center** ทุกสำนักงานประปามีหน่วยบริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า และข้อร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป ทั้งทางโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานประปาในพื้นที่ โทรศัพท์สายด่วน 1662, 1567, 1111, Website : www.pwa.co.th

และ E-mail : pr@pwa.co.th หรือที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานใหญ่ โทร.02-5518576

ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียน สำนักงานประปาจะนำไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งคอยระวังมิให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้นอีก

**8. โครงการประกวดสำนักงานประปาดีเด่น** กปภ.จะกำหนดเกณฑ์การประกวดสำนักงานประปาดีเด่น ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ที่สามารถวัดผลชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งนอกจากลูกค้าจะได้รับการบริการที่ดีแล้ว ยังเป็นการสร้างทีมงานให้เกิดพลังร่วมในการแข่งขันกันพัฒนาสำนักงานประปาของตนให้มีประสิทธิภาพ

**9. โครงการหยุดวิกฤติแผ่นดินทรุด** กปภ. ประชาสัมพันธ์รณรงค์ “หยุดสูบ หยุดใช้น้ำบาดาล ช่วยคืนสมดุลสู่ธรรมชาติ” เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่วิกฤตการณ์แผ่นดินทรุด รวม 7 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา นครปฐม และ สมุทรสาคร เลิกใช้น้ำบาดาลและเปลี่ยนมาใช้น้ำประปา เนื่องจากการสูบน้ำบาดาลมากเกินไปจนทรุดแทนตามธรรมชาติทำให้แผ่นดินทรุดตัว

**10. โครงการลดน้ำสูญหาย จ่ายเพิ่มเสริมค่า** ปัจจุบันน้ำดิบมีจำกัด เนื่องจากสภาวะทางธรรมชาติและการตัดไม้ทำลายป่า ส่งผลให้ต้นทุนน้ำประปาต้องเพิ่มสูงขึ้นทุกปี จนทุกสำนักงานประปาต้องคอยเผื่อรายจ่ายตรวจสอบความสมบูรณ์ของท่อประปามิให้เกิดการรั่วไหลเพื่อจะได้ส่งจ่ายบริการให้ประชาชนได้อย่างเต็มที่

**11. โครงการ กปภ. ช่วยรัฐประหยัดน้ำ** เนื่องจากน้ำเป็นปัจจัยสำคัญทุกชีวิตในการดำรงชีพ แต่ยังมีผู้คนอีกมากที่อาจไม่เห็นคุณค่าของน้ำและกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ส่งผลให้น้ำในโลกมีคุณภาพแย่ และกลายเป็นทรัพยากรหายาก กปภ. จึงจัดโครงการ กปภ.ช่วยรัฐประหยัดน้ำ เพื่อรณรงค์ใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า เช่น การประกวดค่าขวัญประหยัดน้ำ จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์และสติ๊กเกอร์ พร้อมทั้งสอดแทรกเรื่องประหยัดน้ำเสริมเข้าไปในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชน

**12. โครงการค่ายเยาวชนไทยรวมใจรักน้ำ** ในช่วงหยุดภาคเรียนของทุกปีการประปาส่วนภูมิภาคจะจัดค่ายเยาวชนไทยรวมใจรักน้ำ ซึ่งได้รับความร่วมมืออย่างดีจากโรงเรียนชุมชนในเขตจำหน่ายน้ำของ กปภ. ในการส่งเยาวชนอายุระหว่าง 10-12 ปี เข้าร่วมโครงการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เป็นการสนับสนุนให้เยาวชนได้เรียนรู้คุณค่าและความสำคัญของน้ำ กระบวนการผลิตน้ำประปา ตลอดจนการปรับตัวให้อยู่ร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งยังเป็นการสร้างภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ ความสามัคคี และรู้จักสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ กปภ. ได้ดำเนินโครงการนี้เป็นปีที่ 4 แล้ว โดยได้รับความประทับใจจากผู้ปกครองและชุมชนเป็นอย่างมาก

# คณะกรรมการ กปภ. ปี 2548

## 2005 PWA's Board of Directors

(แต่งตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 10 พฤษภาคม 2548 และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี วันที่ 10 พฤษภาคม 2548)

1. นายพิเชษฐ สติรชวาล ประธานกรรมการ , กรรมการอิสระ
2. นายสว่าง ศรีศุภน กรรมการโดยตำแหน่งอธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง
3. นายสมยศ เจริญศักดิ์ กรรมการโดยตำแหน่งอธิบดีกรมอนามัย
4. นายเรวัต ฉ่ำเฉลิม กรรมการ, กรรมการอิสระ

(แต่งตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2547 และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2547)

5. นางสิริญา เจริญศรี กรรมการ (ผู้แทนกระทรวงการคลัง)

(แต่งตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 23 พฤศจิกายน 2547 และประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี วันที่ 23 พฤศจิกายน 2547)

6. นายเปรมประชา ศุภสมุทร กรรมการ
7. นายสมัย ลีสกุล กรรมการ, กรรมการอิสระ
8. นายธีระศักดิ์ กาญจนศักดิ์ชัย กรรมการ, กรรมการอิสระ
9. นายชาญชัย สุนทรมัญญ์ กรรมการ
10. นายอนุชา โมกขะเวส กรรมการ
11. นายประเสริฐ เชื้อพานิช กรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่งผู้ว่าการ

**หมายเหตุ** รายนามคณะกรรมการ กปภ. ปี 2548 มีกรรมการ จำนวน 7 ท่าน ที่พ้นจากวาระตาม พ.ร.บ.กปภ. พ.ศ.2522 และกรรมการใหม่ที่มาดำรงตำแหน่งแทนกรรมการที่พ้นวาระแล้ว มีรายชื่อดังต่อไปนี้

- |             |                              |     |                          |
|-------------|------------------------------|-----|--------------------------|
| หมายเลข 1.  | นายพิเชษฐ สติรชวาล           | แทน | นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช |
| หมายเลข 6.  | นายเปรมประชา ศุภสมุทร        | แทน | พล.อ.อ. นพพร จันทวานิช   |
| หมายเลข 7.  | นายสมัย ลีสกุล               | แทน | นายสมนึก กยาวัฒน์กิจ     |
| หมายเลข 8.  | นายธีระศักดิ์ กาญจนศักดิ์ชัย | แทน | นายสิริวัฒน์ พรหมบุรี    |
| หมายเลข 9.  | นายชาญชัย สุนทรมัญญ์         | แทน | นายธีรยุทธ ทูมมานนท์     |
| หมายเลข 10. | นายอนุชา โมกขะเวส            | แทน | นายไกรฤทธิ อุษากานนท์ชัย |