การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

วารสาร กปภ.

การประปาส่วนภูมิภาค

ฉบับที่ 3 ปีที่ 38 เดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2560
ISSN 0858-6756 www.pwa.co.th
วารสารรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.





PWA Society

กปภ.

สานสายใย ใส่ใจผู้บริโภค

ระวังมิจฉาชีพ
เรียกเก็บค่าน้ำประปา

กปภ. แจ้งเตือน อย่าหลงเชื่อมิจฉาชีพ
หลอกลวงเรียกเก็บค่าน้ำประปาตามบ้าน



ย้ำ! กปภ. ไม่มีนโยบายเก็บค่าน้ำประปาตามบ้าน

หากพบเห็นการเรียกเก็บค่าน้ำประปาหรือค่าบริการต่าง ๆ กรุณาแจ้ง
กปภ.สาขาในพื้นที่ที่ให้บริการ หรือ PWA Contact Center โทร. 1662



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

38 กปภ. ปี
ก้าวตามพ่อ ขอมุ่งมั่น เพื่อปวงชน

การประปาส่วนภูมิภาค WWW.PWA.CO.TH
PWA Contact Center 1662

น้ำนำเสนอ

ในมิติของการให้บริการ ทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกเสมอ ดังเช่นคติประจำใจผู้ให้บริการของ กปภ. ที่ว่า **“ลูกค้าคือคนสำคัญ”** ที่เราให้ความใส่ใจรับฟังลูกค้าอย่างเห็นอกเห็นใจ เพื่อนำเสียงจากลูกค้ามาพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังพฤติกรรมตามค่านิยมของ กปภ. มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน ในด้านเพื่อสุขของปวงชน ซึ่งประกอบด้วยการตั้งใจรับฟังลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา

การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ถือเป็นกลยุทธ์ที่ กปภ. ให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่น่าสนใจให้แก่ลูกค้าประชาชนทั่วไป โดยปัจจุบันเน้นการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับยุค Thailand 4.0 และมุ่งมั่นในการก้าวเข้าสู่ยุค PWA 4.0 เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศภายใต้นโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นประชาชนต้องมาก่อน โดย กปภ. ดูแลประชาชนให้มีน้ำสะอาดใช้อย่างทั่วถึงและเพียงพอควบคู่กับการจัดหาแหล่งน้ำดิบ และก้าวสู่การเป็น Smart Water Management เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนในการให้บริการน้ำประปาของ กปภ. แก่ประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ

ปัจจัยสำคัญในการสื่อสารระหว่างลูกค้าประชาชนก็คือ ความสะดวกรวดเร็ว โดยปัจจุบันใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เช่น Line Facebook Twitter ทั้งสื่อภายในและภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ Facebook PWA Society ชุมชนคนรัก กปภ. ที่เชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินงานระหว่างชุมชนรอบรั้วของ กปภ. ให้มีความเข้มแข็งเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

เช่นเดียวกับเนื้อหาของวารสารน้ำในฉบับนี้ ยังคงเต็มเปี่ยมไปด้วยเรื่องราวน่ารู้เกี่ยวกับ กปภ. รวมถึงกิจกรรมด้านการใส่ใจผู้บริโภค เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า บทความด้านค่านิยมองค์กร “ความล่าช้าคือความไม่เป็นธรรม” บทความด้านที่นี่องค์กร..โปร่งใส “บริหารงานด้วยคุณธรรมและโปร่งใส..สร้าง กปภ.ให้เข้มแข็ง” นอกจากนี้ จะพาทุกท่านไปพักผ่อนหย่อนใจกับบรรยากาศสบาย ๆ ที่หมู่เกาะสุรินทร์ กับบทความ “คิดจะพัก..คิดถึงหมู่เกาะสุรินทร์” รวมถึงคอลัมน์ข่าวและภาพกิจกรรมด้าน CSR ให้ติดตามกันเช่นเคย

พบกันใหม่ฉบับหน้านะคะ...

นรัญชลี รุ่งรัตนาอุบล
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
บรรณาธิการ

การประปาส่วนภูมิภาค องค์กรของรัฐที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาเพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนภูมิภาคให้มีสุขภาพดีถ้วนหน้า และสนับสนุนนโยบายกระทรวงมหาดไทยในการสร้างสังคมให้มีระเบียบ เป็นบ้านเมืองน่าอยู่ ประชาชนเชิดชูคุณธรรม

วารสารน้ำ เป็นวารสารเพื่อปวงชน ที่ กปภ. ได้จัดทำขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางในการรายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม : CSR และลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. ที่ได้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เชื่อมโยง มีส่วนร่วม และสร้างเครือข่าย นอกจากนี้ ยังเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ด้านการปฏิบัติงานของ กปภ. ตลอดจนการเสริมสร้างความรู้และสาระประโยชน์ด้านทรัพยากรน้ำ



ในน้ำมีอะไร
Contents

วารสาร “น้ำ” ฉบับที่ 3 เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2560

PRINTED WITH SOY INK
วารสาร “น้ำ” ใช้หมึกพิมพ์ที่ผลิตจากถั่วเหลือง ปราศจากคลอรีน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- **PWA's Story : จากต้นน้ำถึงปลายก๊อก**
  5 เรื่องประปาน่ารู้...เคียงคู่ลูกค้า กปภ. 3

- **Customer Relations : ลูกค้าสัมพันธ์**
  ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม
  กปภ. มอบ “โครงการใส่ใจผู้บริโภค”
  ส่งตรงถึงท้องถิ่นทั่วประเทศ 8
- **Corporate Branding : สื่อสารองค์กร**
  กปภ. สื่อสารรวดเร็ว ฉับไว ถึงใจผู้ใช้น้ำ 11
- **Customer Complaints :**
  การจัดการข้อร้องเรียน
  ลดความไม่พึงพอใจ...ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ 14
- **Corporate Social Responsibility :**
  CSR เพื่อลูกค้า&ประชาชน
  ร่วม Share ร่วม Like
  กับ PWA Society กันดีกว่า 17
  กปภ. บริการเชิงรุก เข้าถึงทุกพื้นที่ 21

- **Core Values : ถอดรหัสค่านิยม กปภ.**
  ความล่าช้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน คือ
  การไม่ได้รับความเป็นธรรม 28

- **ที่นี่องค์กร...โปร่งใส**
  บริหารงานด้วยคุณธรรมและโปร่งใส...
  สร้าง กปภ. ให้แข็งแกร่ง 31

- **PWA พาท่องเที่ยวไทย**
  คิดจะพัก คิดถึง "หมู่เกาะสุรินทร์" 34

- **Audit Talks**
  ผู้ตรวจสอบภายในกับการเพิ่มมูลค่า
  ให้กับองค์กร 38
- **Corporate Governance (CG)**
  สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ กปภ.
  ครั้งที่ 3/2560 และ 4/2560 40

- **กิจกรรม CSR&PWA**
  CSR ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม 44
  CSR ด้านการใส่ใจผู้บริโภค 48
  CSR ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม 50
  ภาพข่าว...เล่าเรื่อง 52

เจ้าของ	การประปาส่วนภูมิภาค
ที่ปรึกษา	ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ
บรรณาธิการ	ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กองบรรณาธิการ	พนักงานสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ และนักเขียนอิสระ
จัดทำโดย	กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ 0 2551 8261-4 โทรสาร 0 2552 6127
พิมพ์ที่	บริษัท วงศ์สว่างพับลิชชิ่ง แอนด์ พริ้นติ้ง จำกัด โทรศัพท์ 0 2880 1876 โทรสาร 0 2879 1526 www.wswpublishing.com
กำหนดเผยแพร่	ทุก 2 เดือน เพื่อเป็นอภินันทนาการแก่บุคคลและหน่วยงานทั่วไป ได้แก่ สถาบันการศึกษา ผู้นำชุมชนทั่วภูมิภาค สื่อมวลชนทุกแขนง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงาน กปภ. ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใด ๆ ที่ปรากฏในวารสาร “น้ำ” ย่อมเป็นของผู้เขียนเอง การประปาส่วนภูมิภาค ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป



5 เรื่อง ประปาน่ารู้... เคียงคู่ลูกค้า กปภ.

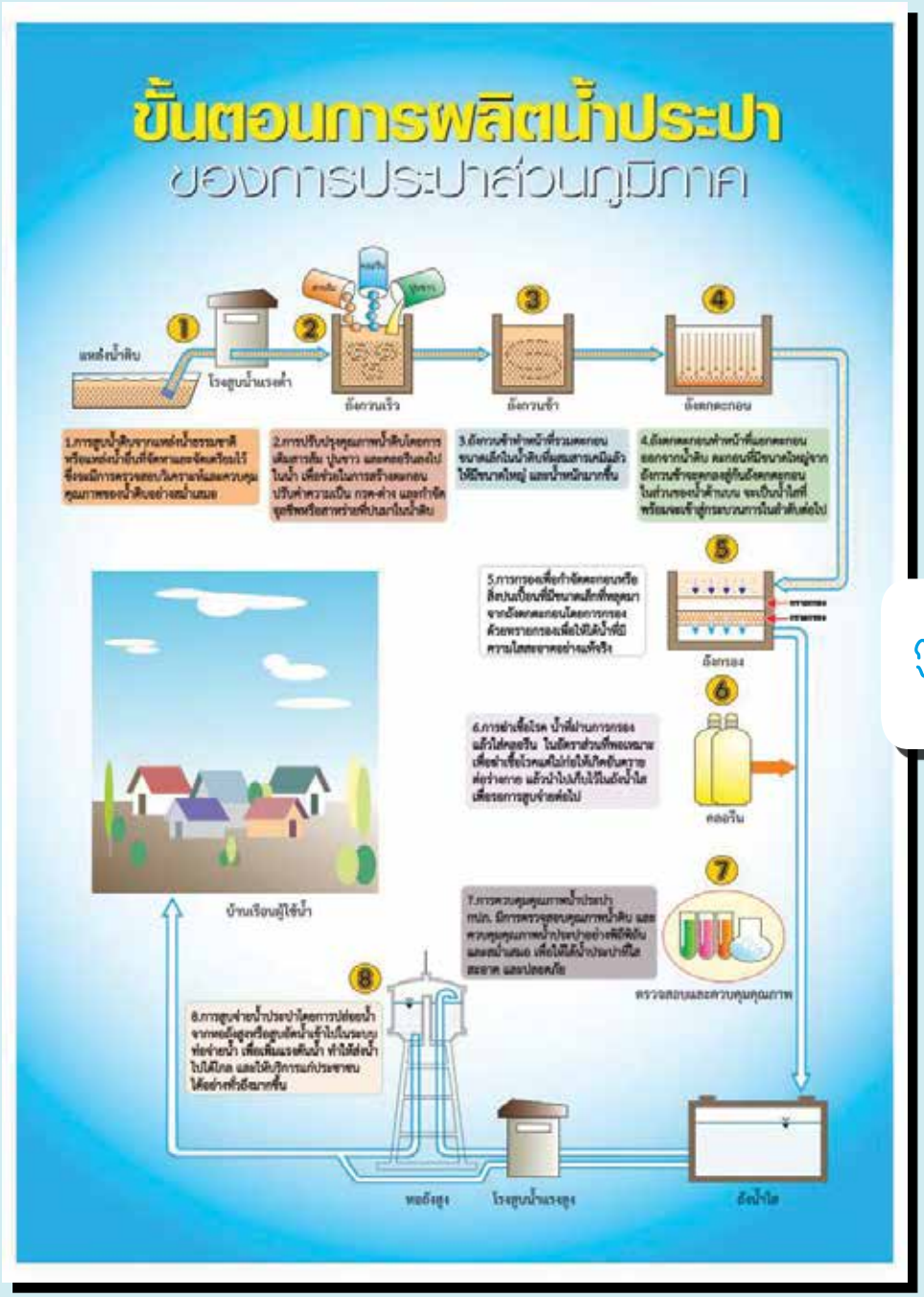
“น้ำประปาก็เอามาจากแม่น้ำนี่แหละ ทำไมต้องคิดค่าน้ำด้วย?”
“เหม็นกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา ทำยังไงดี?”
“ทำไมค่าน้ำเดือนนี้สูงจัง ทั้งที่เราก็ใช้น้ำปกติ?”

สารพัดปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาที่ผู้ใช้น้ำหลายท่านอาจสงสัย ซึ่งน้ำประปาถือเป็นสาธารณูปโภคที่เราใช้กันอยู่ทุกวัน เป็นเรื่องใกล้ตัวที่หลายคนมองข้าม และคิดว่าแค่เปิดก๊อกน้ำไหลก็พอแล้วใช่ไหมครับ แต่ถ้าเกิดปัญหาขึ้นมา เช่น น้ำไม่ไหลหรือค่าน้ำประปาที่สูงผิดปกติ เชื่อว่าทุกคนคงมีความกังวลใจกันแน่ ๆ ว่าปัญหาพวกนี้เกิดจากสาเหตุอะไร?

ไม่ต้องสงสัยกันอีกต่อไปครับ วารสาร “น้ำ” ฉบับนี้ ขอนำเสนอ 5 คำถามชวนรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เวลาเกิดข้อสงสัยในการใช้น้ำประปา เราจะได้เข้าใจสาเหตุของปัญหากันได้อย่างถูกต้อง และไม่ต้องกังวลใจกันอีกต่อไปแล้ว

1 น้ำประปาผลิตจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติ เช่น แม่น้ำ ลำคลอง ทำไมต้องคิดค่าน้ำด้วย ?

ถึงแม้ว่า “น้ำ” จะเป็นทรัพยากรที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติ กปภ. แค่สูบน้ำขึ้นมาและจ่ายไปตามเส้นท่อประปาให้พวกเราได้ใช้กัน ทำไมต้องคิดค่าน้ำประปาเราด้วย ซึ่งความเป็นจริงแล้วกว่าจะเป็นน้ำประปาที่พวกเราใช้กันอยู่ทุกวันนั้นต้องผ่านการผลิตหลายขั้นตอน อาทิ การจัดหาแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอต่อการผลิต การตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพของน้ำดิบ กำจัดสิ่งปนเปื้อนที่มากับน้ำ การฆ่าเชื้อโรค ฯลฯ รวมไปถึงการปรับปรุงพัฒนาแหล่งน้ำดิบที่มีอยู่ตามธรรมชาติ การก่อสร้างปรับปรุงระบบผลิตและจัดจำหน่ายน้ำประปา

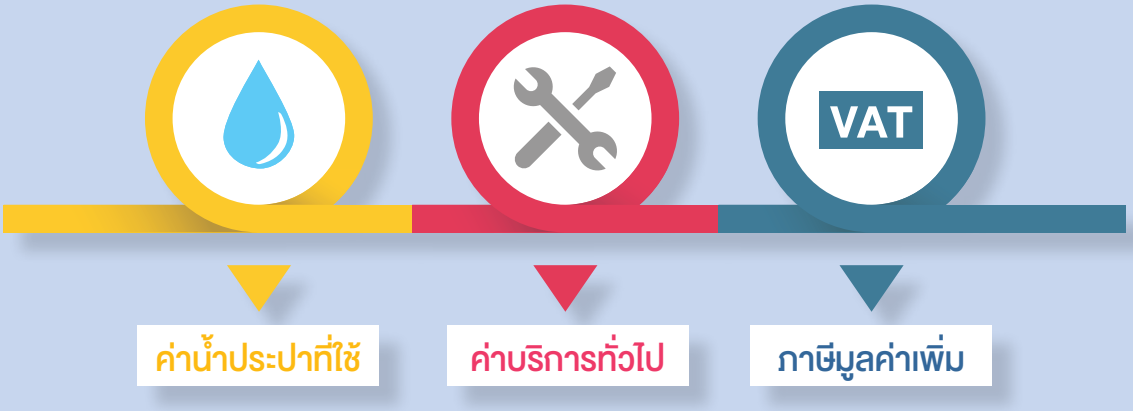


ฟังดูแล้วกว่าจะมีน้ำประปาที่สะอาดและได้มาตรฐานให้เราได้ใช้อยู่ทุกวันนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เลยใช่ไหมครับ เมื่อเรารู้ว่าน้ำประปาไม่ได้มาฟรี ๆ แล้ว ค่าน้ำประปาที่เราต้องจ่ายกันทุกเดือนนั้นคิดจากอะไรกันบ้าง?



2. ค่าน้ำประปาคิดจากอะไรบ้าง?

ค่าน้ำประปาที่เราต้องจ่ายในแต่ละเดือนนั้นคิดจากค่าน้ำประปาที่ใช้ + ค่าบริการทั่วไป + ภาษีมูลค่าเพิ่ม ขออธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ค่าบริการทั่วไปที่ต้องจ่ายนั้น คือ ค่าบำรุงรักษาเส้นท่อ และมาตรวัดน้ำให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ (ยกเว้นท่อภายในบ้าน) โดยเรียกเก็บเป็นรายเดือนตามขนาดของมาตรวัดน้ำที่ขอติดตั้งในตอนแรกครับ ส่วนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นการคิดตามอัตราที่รัฐบาลกำหนด



3. ทำไมค่าน้ำประปาสูงผิดปกติ?





"บ้านเราก็ใช้น้ำเป็นปกติ แต่ทำไมค่าน้ำเดือนนี้ถึงสูงจัง" ปัญหาที่หลายคนคงร้อนใจเมื่อเจอกับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำที่ราคาสูงผิดปกติ ซึ่งสาเหตุนั้นอาจเกิดจากการรั่วไหลของอุปกรณ์ประปาภายในบ้าน เช่น ท่อแตก - รั่ว อุปกรณ์สุขภัณฑ์รั่วไหลทำให้มาตรวัดน้ำเดินอยู่ตลอดเวลา เมื่อเจอปัญหานี้เราสามารถตรวจสอบได้ง่าย ๆ ด้วยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวในบ้านแล้วสังเกตดูการทำงานของมาตรวัดน้ำ หากมาตรยังเดินอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วอยู่ภายในบ้าน ให้รีบติดต่อช่างประปามาทำการซ่อมแซมโดยเร็วนะครับ

สำหรับคนที่ไม่ได้อยู่บ้านเป็นประจำ แนะนำทุกคนให้ปิดประตูน้ำหลังมาตรวัดน้ำไว้เสมอ หากมีท่อรั่วภายในบ้าน เราก็จะไม่เสียค่าน้ำประปาไปฟรี ๆ แน่นอนครับ

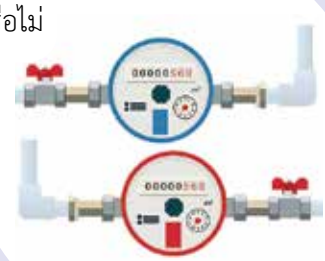


4. ทำไมน้ำประปาถึงไหลอ่อน?

บางครั้งน้ำประปาบ้านเราก็ไหลแรง แต่ทำไมบางครั้งก็ไหลอ่อน โดยสาเหตุนั้นเกิดจากสภาพพื้นที่จ่ายน้ำที่เป็นเนินสูงต่ำไม่เท่ากันหรือว่าจะเป็นการใช้น้ำประปาพร้อมกันของผู้ใช้น้ำ เช่น ในช่วงเช้าหรือเย็นที่เป็นช่วงเวลาที่คนส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาพร้อมกัน จึงอาจทำให้แรงดันน้ำประปาลดลงและไหลอ่อน ซึ่งถ้าทุกคนเจอปัญหานี้สามารถแจ้ง กปภ. สาขาในพื้นที่ได้เลยนะครับ

นอกจากนั้น เรามีคำแนะนำเบื้องต้นให้ทุกคนเวลาเจอปัญหาน้ำไหลอ่อน ดังนี้ครับ

1. ตรวจดูประตูน้ำ
ทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
มาตรวัดน้ำว่าเปิดอยู่หรือไม่



2. สอบถามเพื่อนบ้าน
ข้างเคียงว่าน้ำประปาไหลหรือไม่

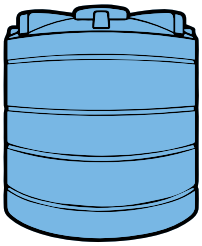




3. สอบถามไปยัง กปภ.
สาขาในพื้นที่ว่าเกิดอะไรขึ้น



4. ถังเก็บน้ำสำรอง
ขนาดจุไม่น้อยกว่า 500 - 1,000 ลิตร ติดบ้านไว้เพื่อความอุ่นใจ รับรองว่ามีน้ำใช้ในกรณีฉุกเฉินแน่นอน



5 น้ำประปามีกลิ่นคลอรีนมีอันตรายหรือไม่?

หลายคนได้กลิ่นคลอรีนในน้ำประปา อาจจะกังวลว่าน้ำประปาสะอาดจริงหรือเปล่า ใช้แล้วจะมีอันตรายกับร่างกายของเราหรือไม่ ขอบอกตรงนี้เลยว่า ไม่มีอันตรายแน่นอนครับ

เพราะ กปภ. ใช้คลอรีนในการฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปา เพื่อให้ได้น้ำประปามีคุณภาพได้มาตรฐาน ปลอดภัยต่อประชาชน สำหรับบางพื้นที่ น้ำประปาอาจจะมีกลิ่นคลอรีนสูง โดยเฉพาะพื้นที่ใกล้แหล่งผลิตจ่ายน้ำ ขอให้มั่นใจว่าปริมาณคลอรีนที่ผสมอยู่ในน้ำประปาของ กปภ. นั้น อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์การอนามัยโลก (WHO) กำหนดอย่างแน่นอน ด้วยมาตรฐานของห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ กปภ. ที่สามารถตรวจสอบคุณภาพน้ำที่มีความแม่นยำ และแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในกระบวนการผลิตน้ำประปาทุกขั้นตอน

ส่วนคนที่ไม่ชอบกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา สามารถแก้ไขได้ง่ายนิดเดียวครับ เพียงแค่นำน้ำประปาใส่ภาชนะเปิดฝาตั้งทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะระเหยหมดไป ทั้งนี้ ภาชนะที่ใช้รองรับต้องสะอาดด้วยนะครับ



ใส่คลอรีนในน้ำที่ผ่านการกรองแล้วในอัตราส่วนที่พอเหมาะเพื่อฆ่าเชื้อโรค แต่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย แล้วนำไปเก็บในถังน้ำใสเพื่อรอการสูบจ่าย

กปภ. ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพน้ำประปาที่ผลิตได้อย่างพิถีพิถันและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้น้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย

5 คำถามชวนรู้ข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของประเด็นที่น่าสนใจที่วารสาร “น้ำ” นำมาฝากกัน อย่าลืมว่าน้ำประปามีความสำคัญอย่างยิ่งกับพวกเราทุกคน ต้องร่วมกันใช้น้ำประปาอย่างรู้คุณค่า หากมีข้อสงสัยในการใช้น้ำประปา สามารถติดต่อมาที่ กปภ. ได้เลยครับ ยินดีบริการลูกค้าด้วยใจเพราะเรายึดหลัก “มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน”



ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคม กปภ.มอบ “โครงการใส่ใจผู้บริโภค” ส่งตรงถึงท้องถิ่นทั่วประเทศ

เป็นเวลากว่า 38 ปีแล้ว ที่การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ให้บริการน้ำประปาคุณภาพได้มาตรฐานแก่ประชาชน 74 จังหวัดทั่วประเทศ และปัจจุบัน ก็ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพด้านการผลิตและส่งจ่ายน้ำประปาถึงบ้านผู้ใช้น้ำอย่างครบวงจรอยู่เสมอ และสิ่งที่ กปภ.ไม่เคยละทิ้ง ก็คือการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) ควบคู่ไปกับพันธกิจอย่างเหนียวแน่น

กปภ. มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน

กปภ.สร้างค่านิยมองค์กร มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน ไว้เป็นแนวทางสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน โดยปลูกฝังแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ และเพื่อให้มั่นใจว่าทุกฟันเฟืองของ กปภ. จะช่วยกันขับเคลื่อน CSR องค์กร ให้ยั่งยืนเคียงข้างประชาชน กปภ.จึงกำหนดให้มีแผนระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2560 - 2564 เป็นกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน 4 โครงการ คือ **1) ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน** มุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบแหล่งน้ำ ได้แก่ โครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน **2) ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม** มุ่งเน้นการปลูกป่าต้นน้ำและประหยัดทรัพยากรน้ำ ได้แก่ โครงการครอบครัวประหยัดน้ำเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และโครงการ กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดินเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และ **3) ด้านการใส่ใจผู้บริโภค** มุ่งเน้นให้ กปภ. นำความสามารถพิเศษในการผลิตน้ำประปาคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มาส่งเสริมให้ประชาชนนอกรั้ว กปภ. ได้บริโภคน้ำสะอาดปลอดภัย ได้แก่ โครงการใส่ใจผู้บริโภค



ยกระดับ CSR กปภ. ด้วยความสามารถพิเศษองค์กร

จากความสามารถพิเศษของ กปภ. ด้านการวิเคราะห์น้ำ กปภ. ได้คำนึงถึงการลดความเหลื่อมล้ำให้ประชาชนทุกพื้นที่ได้ใช้น้ำสะอาดมาตรฐานเดียวกัน และได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีเท่าเทียมกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นการสนองต่อนโยบายรัฐ **“ทุกพื้นที่ต้องมีน้ำประปาใช้”** แล้ว ยังถือเป็นกิจกรรม CSR ที่สำคัญของ กปภ. ด้วย โดยที่ผ่านมา กปภ.ได้ให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ส่งผลให้มีผู้ได้รับผลประโยชน์แล้ว กว่า 19,928 ครัวเรือน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานในพื้นที่ให้บริการรู้สึกเชื่อมั่นในความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกระบวนการผลิตน้ำประปาของ กปภ. ดังนั้นในปี 2560 กปภ.จึงยกระดับกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการแก่ อปท. ขึ้นเป็นโครงการ **“ใส่ใจผู้บริโภค”**

“ใส่ใจผู้บริโภค” ทุกกลุ่ม

กปภ. ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนแม้ไม่ใช่ลูกค้าผู้ใช้น้ำ โดยมีโครงการใส่ใจผู้บริโภคเป็นสื่อกลาง สำหรับปี 2560 กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศได้ลงพื้นที่*ให้ความรู้และแนวปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาดมาตรฐานสากล* ซึ่งบุคลากรของ กปภ.ได้ถ่ายทอดความรู้และแบ่งปันประสบการณ์ด้านการดำเนินกิจการประปาให้แก่ อปท. เพื่อให้ อปท.ที่ผ่านการอบรมดูแลกิจการประปาท้องถิ่นอย่างถูกสุขลักษณะ และสามารถผลิตน้ำประปาให้ประชาชนอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ กปภ. ยังให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำ ที่ผลิตโดย อปท. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพน้ำและสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้น้ำของ อปท.

บริการด้วยหัวใจ

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กปภ. สาขาทั่วประเทศได้เตรียมความพร้อมอย่างดี และเดินหน้าเข้าพบผู้บริหารของ อปท. ในพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการและดำเนินกิจกรรมให้ความรู้และแนวปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับการผลิตน้ำสะอาดมาตรฐานสากล รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพน้ำ ซึ่งเสียงตอบรับจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมล้วนยินดีที่ได้รับบริการดี ๆ จากใจ กปภ.

ได้ยินอย่างนี้แล้วพวกเราชาว กปภ. นอกจากจะสุขใจเพราะเป็นผู้ให้แล้ว ยังจะมีพลังในการเดินหน้าทำเพื่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อมต่อไปอีกด้วย





กปภ.สาขาพัทยา (พ) จัดอบรมเกี่ยวกับการผลิตน้ำประปาและให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำที่ผลิตโดย อบต. ให้แก่ อบต.เขาไม้แก้ว และ อบต.เขาชีจรรย์ ณ สถานีผลิตน้ำห้วยชากนอก ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี





กปภ.สาขาสตึก เข้าตรวจสอบคุณภาพให้กับองค์การบริการส่วนตำบลทุ่งวัง บริเวณหมู่ที่ 15 ตำบลทุ่งวัง เนื่องจากน้ำดิบมีกลิ่นเหม็น ปลาตายจำนวนมาก ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค พบว่าสาเหตุเกิดจากค่าออกซิเจนในน้ำต่ำ โดยแนะนำให้ใช้น้ำดิบจากใต้ดินก่อนและทำการขุดสาหร่ายที่ตายแล้วออกจากแหล่งน้ำ

เรื่อง...โกษม โกยทอง



กปภ. สื่อสารรวดเร็ว ฉับไว ถึงใจผู้ใช้น้ำ

เย็นวันหนึ่ง คุณกลับบ้านมาด้วยความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน คุณอยากพักผ่อนเสียที เนื่องจากช่วงนี้งานเยอะเหลือเกิน คุณถอดเสื้อผ้าเตรียมตัวจะอาบน้ำให้สดชื่น แต่ทันใดนั้น....เกิดสิ่งที่คุณไม่คาดคิดมาก่อน มันทำให้คุณเจ็บปวดรวดร้าวไปทั้งหัวใจ ขณะกำลังเอื้อมมือไปเปิดก๊อกน้ำ น้ำไม่ไหล..!

แน่นอนว่าสิ่งแรกที่คิดคือ ต้องรีบโทรศัพท์ไปแจ้งให้การประปารับทราบถึงความเดือดร้อน โดยหวังว่า การประปาจะรีบดำเนินการตรวจสอบและแก้ปัญหาให้โดยเร็ว แน่นอนที่สุดว่าพวกเราชาว **การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)** ในฐานะผู้ให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชน ในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ใช้น้ำเป็นอย่างดี ก็เพราะเราเองแม้ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ แต่ก็เป็นผู้บริโภคเช่นเดียวกันกับทุกท่าน ซึ่ง “น้ำประปา” เป็นสิ่งที่เราต้องใช้อุปโภคและบริโภคทุกวัน คงเป็นเรื่องใหญ่แน่ ๆ หากเกิดเหตุน้ำไม่ไหล และผู้ใช้น้ำไม่ได้รู้ล่วงหน้า

ดังนั้น กปภ. จึงได้เตรียมความพร้อมในการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำในกรณีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำรับรู้อย่างทันท่วงที และเตรียมรับมือกับปัญหาการหยุดจ่ายน้ำ ซึ่งเริ่มจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำ โดย กปภ.สาขา ได้เลือกสื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าในแต่ละพื้นที่มาใช้กำหนดรูปแบบการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

แจ้งข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย

กปภ. ได้เตรียมความพร้อมในการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

- **กรณีหยุดจ่ายน้ำที่สามารถรู้ล่วงหน้า** เช่น การทำความสะอาดถังตกตะกอน การซ่อมแซมท่อแตกรั่ว หรือ การประสานท่อที่มีแผนงานล่วงหน้า ฯลฯ กปภ. จะเลือกใช้การประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่ได้จากการสำรวจความต้องการของลูกค้า เช่น ผู้ใช้น้ำในพื้นที่สาขา ก. ต้องการให้แจ้งข่าวสารผ่าน ไลน์ เฟซบุ๊ก กปภ. สาขา ก. ก็เลือกแจ้งผ่านช่องทางดังกล่าวอย่างน้อย 2 - 3 วัน ก่อนหยุดจ่ายน้ำ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำรับรู้และเตรียมสำรองน้ำได้อย่างทันท่วงที
- **กรณีหยุดจ่ายน้ำโดยไม่รู้ล่วงหน้า** เช่น ท่อแตกรั่ว ท่อระเบิด ท่อเมนจ่ายน้ำชำรุด ฯลฯ กปภ. จะดำเนินการแจ้งข่าวสารอย่างเร่งด่วน ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านรถเคลื่อนที่ของ กปภ. หรือมิสเตอร์ประปาออกประกาศแจ้งให้ผู้ใช้น้ำในพื้นที่ทราบทันทีถึงสาเหตุการหยุดจ่ายน้ำ พร้อมแจ้งแนวทางการแก้ไขเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้น้ำ

จากทั้ง 2 กรณี กปภ. จะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อเข้าถึงผู้ใช้น้ำให้รวดเร็วมากที่สุด โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้ใช้น้ำ ไม่ว่าจะเป็น การแจ้ง PWA Contact Center 1662 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้น้ำในพื้นที่ การแจ้งสื่อมวลชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ของ กปภ. สาขา เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น

ตัวอย่างสื่อประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำของ กปภ.



การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ โดยใช้การออกแบบกราฟิกที่สวยงาม เข้าใจง่าย และสามารถส่งต่อข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

ตัวอย่างหนังสือที่ กปภ. แจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานท้องถิ่น



ประกาศ
การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง
เรื่อง หยุดจ่ายน้ำชั่วคราว

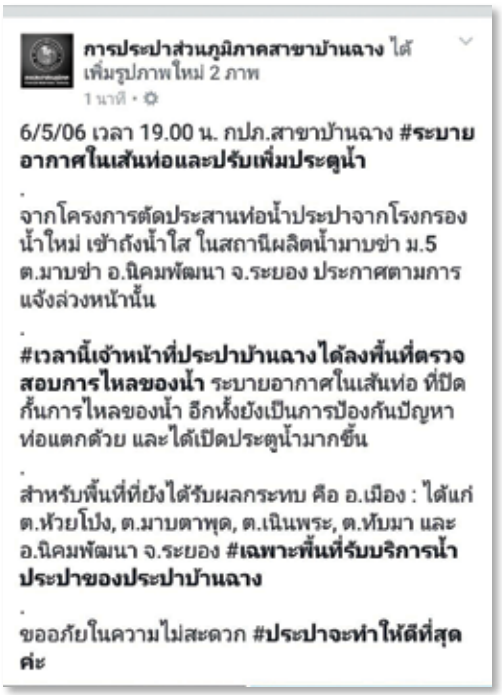
ด้วย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง จะทำการเปลี่ยนแปลงสายไฟฟ้าเข้าหม้อแปลงของสถานีสูบจ่ายน้ำเพื่อแรงดันไฟฟ้าทดแทนของเดิม และจำเป็นต้องตัดกระแสไฟฟ้าเข้าสถานีสูบจ่ายฯ ดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน เป็นเหตุให้ไม่สามารถสูบจ่ายน้ำได้ตามปกติ ในวันวันเสาร์ ที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. ส่งผลกระทบทำให้น้ำไม่ไหลในพื้นที่ต่างๆ ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครสวรรค์, โรงน้ำแข็งกมลศรีบรมก่อสร้าง, องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่, สหกรณ์การเกษตรอำเภอเก้าเลี้ยว จำกัด (สาขาบ่อใหญ่), บ้านเอื้ออาทรบ่อยูบ หมู่ ๕ ตำบลหนองยู้, หน่วยบริการสำรวจทางหลวงตำบลหนองไม้ แยกบ้านหนองแวว หมู่ ๑๑ ตำบลบ่อยู้

ดังนั้น การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง จึงขอแจ้งให้ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาในพื้นที่ดังกล่าวข้างต้นได้รับทราบ เพื่อประชาชนผู้ใช้บริการฯ จักได้ทำการสำรองน้ำไว้ใช้ในช่วงเวลา ระยะดำเนินการดังกล่าว ต่อไป

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง ขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ และหากท่านมีความประสงค์ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล ได้ที่ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง โทร. 0-4371-1126 / Call Center 1662

ประกาศ ณ วันที่ 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง ได้เพิ่มรูปภาพใหม่ 2 ภาพ
1 นาที

6/5/06 เวลา 19.00 น. กปภ.สาขาบ้านฉาง **#ระบายอากาศในเส้นท่อและปรับเพิ่มประตูน้ำ**

.

จากโครงการตัดประสานท่อน้ำประปาจากโรงกรองน้ำใหม่ เข้าถังน้ำใส ในสถานีผลิตน้ำมาบข่า ม.5 ต.มาบข่า อ.นิคมพัฒนา จ.ระยอง ประกาศตามการแจ้งล่วงหน้านั้น

.

#เวลานี้เจ้าหน้าที่ประปาบ้านฉางได้ลงพื้นที่ตรวจสอบการไหลของน้ำ ระบายอากาศในเส้นท่อ ที่ปิดกั้นการไหลของน้ำ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาท่อแตกด้วย และได้เปิดประตูน้ำมากขึ้น

.

สำหรับพื้นที่ที่ยังได้รับผลกระทบ คือ อ.เมือง : ได้แก่ ต.ห้วยโป่ง, ต.มาบตาพุด, ต.เนินพระ, ต.ทับมา และ อ.นิคมพัฒนา จ.ระยอง **#เฉพาะพื้นที่รับบริการน้ำประปาของประปาบ้านฉาง**

.

ขออภัยในความไม่สะดวก **#ประปาจะทำให้ดีที่สุดค่ะ**

"การเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ใช้น้ำ" นับเป็นหลักคิดพื้นฐานในการให้บริการของ กปภ. มาโดยตลอด ก็เพราะเราเข้าใจถึงความสำคัญของ “น้ำ” ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญที่ทุกคนขาดไม่ได้ เราจึงวางแผนการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วทันใจตามความต้องการของผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ของ กปภ. ซึ่งการได้บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ใช้น้ำนั้น ก็นับเป็นหนึ่งในความสุขของพวกเราชาว กปภ. ในการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนเช่นกัน



เรื่อง... จิรพรรณ รอดทอง

ลดความไม่พึงพอใจ.. ต้องใช้ทั้ง ศาสตร์และศิลป์



การแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นเทคนิคในการลดความไม่พึงพอใจและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ต้องใช้ศาสตร์ต่าง ๆ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า และศิลป์คือ ต้องประยุกต์ใช้หลักการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ จนเกิดความผูกพันภักดีกับ กปภ.

กปภ. ได้เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 11 ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางก็จะมีลักษณะเฉพาะและการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งต้องใช้ทักษะในการตอบชี้แจงที่แตกต่างกันอีกด้วย ทั้งนี้ต้องคำนึงว่าการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากลูกค้าเป็นการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่ต้องคำนึงถึงความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ ต้องคำนึงถึงธรรมชาติของลูกค้าแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันด้วย ลูกค้าที่มีความคาดหวังสูงเมื่อผิดหวังอาจเกิดความไม่พอใจมากกว่าลูกค้าทั่วไป หรือกรณีที่ลูกค้าได้รับความไม่เป็นธรรมหรือเคยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ก็อาจไปแจ้งเรื่องร้องเรียนยังช่องทางอื่น ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ สื่อมวลชนหรือ Social Media เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เรื่องราวขยายวงกว้าง ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงขององค์กรได้

สำหรับเทคนิคในการบริหารอารมณ์ให้มีความอดทนอดกลั้น ก่อนอื่นต้องยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกัน ผู้ให้บริการลูกค้าจะต้องยึดหลักมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และพยายามเข้าใจประเด็นในการร้องเรียนประกอบกับเหตุผลในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ อีกทั้งการสร้างความรู้สึกเห็นอกเห็นใจในปัญหาร่วมกันก็จะสามารถทำให้ลูกค้าซึ่งกำลังไม่พึงพอใจในการให้บริการ เปลี่ยนเป็นความรู้สึกในเชิงบวกได้ไม่ยาก

การให้บริการของ กปภ. ในช่องทางต่าง ๆ ที่ลูกค้านิยม เช่น การมาติดต่อที่ กปภ. สาขา การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ของ กปภ. สาขา และ PWA Contact Center 1662 เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่เน้นเรื่องของการใช้ภาษาในการสื่อสาร ผู้ให้บริการจึงควรมีเทคนิคคำพูดในเชิงบวกเพื่อสื่อสารกับลูกค้า และการรับมือกับลูกค้าที่มีอารมณ์โมโหหรือรุนแรงเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้ผ่อนคลาย เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ

เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบาย เมื่อลูกค้าโมโหหรือมีอารมณ์โกรธ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราว ความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะ เพราะลูกค้าในกรณีนี้ เมื่อได้พบหรือพูดคุยกับพนักงานก็อาจโวยวายหรือใส่อารมณ์ทันที พนักงานบางคนมองว่าลูกค้าใช้อารมณ์ เลยไม่ให้ความสนใจหรือปล่อยปละละเลย ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด หากเราต้องการที่จะแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเราจะต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือ จะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน

สิ่งที่ควรตระหนักเสมอก็คือ ลูกค้าอาจไม่พึงพอใจมากขึ้น เมื่อเราบอกให้ลูกค้าสงบในขณะที่ลูกค้ากำลังเดือดเนื้อร้อนใจ ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดคือ “เงียบและรับฟัง” อย่าพยายามขัดจังหวะ ควรหลีกเลี่ยงคำพูดประเภทที่ต่อว่าลูกค้า เช่น “คุณไม่เข้าใจหรอก” “ดิฉันว่าคุณเข้าใจผิดแล้ว” “ผมว่าคุณสับสนแล้ว” “คุณต้องทำแบบนี้ไม่ใช่แบบนั้น” “เราไม่เคย....เป็นไปไม่ได้...ไม่มีทาง” “ที่คุณพูดมาขัดกับระเบียบของหน่วยงาน” ฯลฯ นอกจากนี้ แม้จะไม่ขัดจังหวะการสนทนากับลูกค้า แต่ควรจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเรากำลังฟังเขาอยู่ตลอด แม้ในขณะที่กำลังไม่พอใจ โดยใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งอากัปกริยาที่ควรทำคือ ผงกศีรษะเป็นอาการรับทราบรับคำ “ครับ/ค่ะ” เป็นครั้งคราว และสบตาลูกค้าด้วย

ในบรรดาอารมณ์ทั้งหลายเหล่านี้อารมณ์โกรธของลูกค้ามักทำให้เราเสียความรู้สึก กดดัน เครียด และหดหู่มากที่สุด แต่ถ้าเข้าใจแล้วก็จะพบว่าความโกรธของคนเรานั้นเป็นอารมณ์ธรรมดา ๆ อย่างหนึ่ง ที่เพียงต้องการหาใครสักคนมาเป็นที่ระบายหรือรองรับเท่านั้น เพราะฉะนั้นการที่ลูกค้าโกรธจึงไม่มีอะไรมากกว่าการที่ลูกค้าต้องการจะหาที่ระบายอารมณ์เท่านั้น อย่าคิดมาก อย่าเสียความรู้สึกหรือหดหู่ซึมเศร้า เพราะจะไม่ช่วยให้เกิดการแก้ปัญหาใด ๆ ตามมา

2. ไม่มีอคติกับลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าโวยวายแล้วทำให้คนรับฟังพลอยมีอารมณ์ขุ่นมัวไปด้วย และสิ่งที่ติดตามมาก็คือ “อคติ” บางคนนึกตำหนิลูกค้าในใจ ซึ่งอารมณ์หรือความรู้สึกทางลบอย่างนี้แหละที่เรียกว่าอคติ

อคติที่มีต่อลูกค้าจะเป็นตัวบิดเบือนการแสดงออกของเราที่จะมีต่อลูกค้า เมื่อมีอคติ ทั้งอากัปกิริยา สีหน้า หรือน้ำเสียงจะส่อแสดงความคิดที่มีอยู่ในใจออกมาทันทีจนลูกค้ารู้สึกได้ บางคนแสดงออกด้วยการยิ้มเหยียดที่มุมปาก ส่งสายตาดูแคลน น้ำเสียงออกไปทางถากถาง อคติจึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่กีดขวางความเข้าใจและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และยิ่งยั่วยุให้ลูกค้าโมโหจนทำให้ปัญหาซับซ้อนมากขึ้นไปอีก

3. แสดงความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า ปล่อยให้ลูกค้าระบายอารมณ์โดยที่เราต้องไม่มีอารมณ์ร่วมด้วย และจะต้องแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงความรู้สึกของลูกค้าด้วย เพื่อที่จะสื่อความรู้สึกออกมาประมาณว่า “ผมเข้าใจครับว่าพี่รู้สึกอย่างไร....” หรือ “นั่นสิคะ พี่คงเดือดร้อนมากเลยใช่ไหม” หรือประโยคที่แสดงการขอโทษหรือเสียใจอย่างจริงใจ ทั้งน้ำเสียงและท่าทางจะเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมความรู้สึกของเราเข้ากับลูกค้า จะช่วยให้การแก้ไขปัญหา ร่วมกันในขั้นต่อไปเป็นไปได้อย่างราบรื่นมากขึ้น

4. กระตือรือร้นแก้ไขปัญหา เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่สรุป ทั้งที่ยังฟังข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าอาจจะลืมเล่าหรือคิดว่าไม่สำคัญ เราต้องพยายามตั้งคำถามพูดทบทวนในสิ่งที่ลูกค้าบอกและตั้งคำถามกลับเพื่อแน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน

ถ้าลูกค้ากำลังจะออกนอกประเด็นการร้องเรียนต้องรีบพยายามดึงกลับมาให้เร็วที่สุด เพราะบ่อยครั้งที่ความโมโหทำให้ลูกค้าโวยวายเอาทุกเรื่องที่เกี่ยวบ้างไม่เกี่ยวบ้างมาปนกัน พยายามดึงลูกค้าให้กลับมาโฟกัสที่ปัญหาและการแก้ไขปัญหาด้วยการใช้วิธีง่าย ๆ เช่น การพูดประโยคที่แสดงความเข้าใจลูกค้าแล้วพยายามเชื่อมโยงประเด็นการร้องเรียนให้กลับเข้าในการสนทนานั้น ๆ

5. หาแนวทางแก้ปัญหา เมื่อรับทราบปัญหาของลูกค้าทั้งหมดแล้ว ต่อไปคือการหาทางแก้ปัญหาร่วมกับลูกค้า เสนอทางเลือกให้ลูกค้า เมื่อตกลงกันได้แล้ว ต้องไม่ลืมที่จะบอกขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน เหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา สิ่งที่สำคัญที่สุดคือต้องซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา อย่ารับปากแบบพอให้พ้นตัว พอเอาเข้าจริงแล้วทำไม่ได้ ต้องมีการเผื่อเหลือดีกว่าเผื่อขาด เอาไว้เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำสอง

6. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหาเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย อีเมล หรือไปพบลูกค้าเองก็ตาม จะได้รู้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้ จะได้หาวิธีใหม่ให้ลูกค้าต่อไป สื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้า ซึ่งเราสามารถนำข้อมูลจากการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงงานภายในของเรา เพื่อไม่ให้เกิดปัญหานั้นอีกในอนาคต

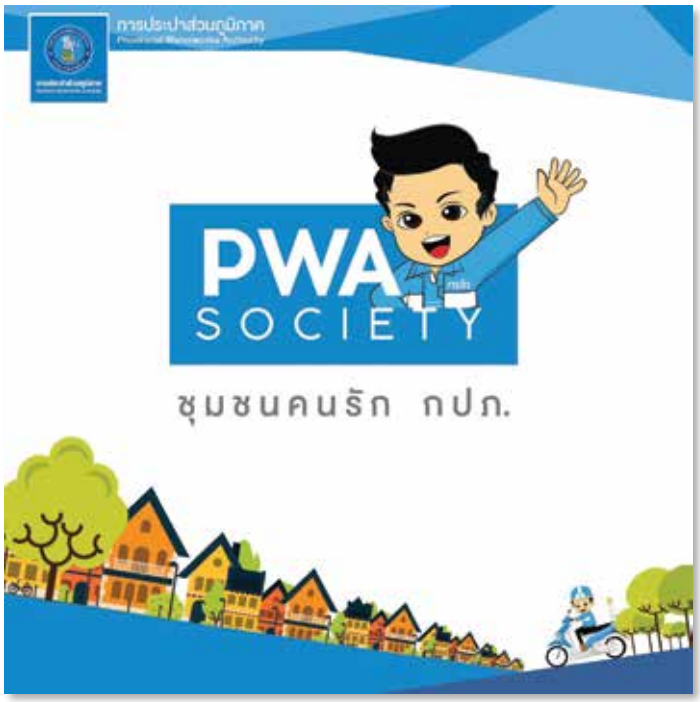
เทคนิคการใช้คำพูดในเชิงบวกเพื่อสื่อสารกับลูกค้า

1. **พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ** ใช้คำเรียกลูกค้าว่า คุณ/ลูกค้า
2. **ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล อ่อนโยน** ไม่ประชดประชัน หรือเยาะเย้ยถากถาง ไม่ตอบคำถามด้วยการย้อนถามลูกค้าหรือใช้คำถามที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจมากขึ้น เช่น “คุณถามแบบนี้แล้วผมจะรู้ไหม"
3. **ใช้คำถามที่เหมาะสมกับลูกค้า**โดยใช้ศิลปะในการพูด เช่น ไม่พูดแย้ง ไม่พูดแทรก ไม่พูดก้าวร้าว
4. **เน้นพูดถึงประเด็นปัญหาที่ลูกค้าต้องการร้องเรียน** โดยไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสารกับลูกค้า
5. **พูดความจริงด้วยความจริงใจ** ให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความตั้งใจในการแก้ไขปัญหา
6. **เมื่อมีประเด็นที่ไม่เห็นด้วยกับลูกค้า** ไม่ควรโต้แย้งทันทีแต่ควรรอชี้แจงในจังหวะที่เหมาะสม
7. **หากมีการรวมตัวเป็นกลุ่มมวลชน** ให้เน้นการพูดคุยกับหัวหน้า/ผู้นำกลุ่ม



จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยเฉพาะการรับมือกับลูกค้าที่หลากหลายไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่ยากเกินกว่าที่เราจะเรียนรู้และทำความเข้าใจ แต่การเข้าใจในหลักการยังไม่พอ พนักงานทุกคนต้องหมั่นฝึกฝนและปฏิบัติตามเริ่มจากการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกของตัวเอง ให้สามารถเข้าใจลูกค้าเหมือนกำลังเข้าไปนั่งอยู่ในใจของลูกค้า โดยยึดหลัก “ลูกค้าคือคนสำคัญ”

ร่วม Share ร่วม Like กับ PWA Society กันดีกว่า



จากผลสำรวจสถิติผู้ใช้ Social Media ในประเทศไทย จากจำนวนประชากรทั้งหมด 68 ล้านคน เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า 38 ล้านคน คิดเป็น 56% ของประชากร และทั้ง 38 ล้านคนนี้ล้วนใช้งาน Social Media ทั้งสิ้น (จากการสำรวจของบริษัท We Are Social ประเทศสิงคโปร์ ในรายงาน Digital in 2016) จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน Social Media เข้ามามีบทบาทในลักษณะ Owned Media หรือผู้บริโภคเป็นเจ้าของสื่อมากขึ้น ช่องทางที่องค์กรหรือหน่วยงานจะแจ้งข่าวสารที่สำคัญต่อลูกค้าก็มีมากขึ้นตามไปด้วย



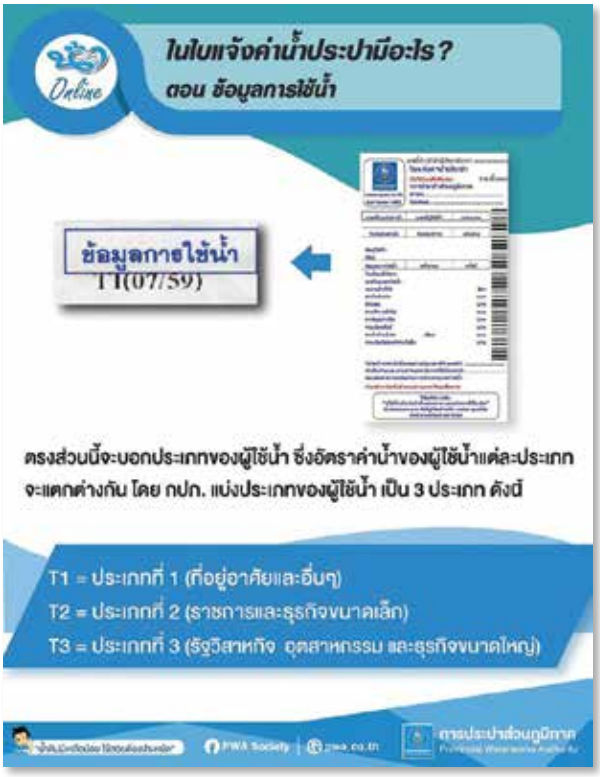
นอกจากสื่อ Social Media จะเป็นช่องทางที่กำลังเป็นที่นิยมในการแจ้งข่าวสารแล้ว ยังเป็นช่องทางที่เน้นการสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้าโดยไม่จำเป็นต้องรอให้ลูกค้ามีปัญหาจึงพูดคุยกับลูกค้า องค์กรสามารถทักทาย สอบถาม ประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ข้อมูลลูกค้าได้ประจำวันเหมือนเพื่อนทักเพื่อน

กปภ. เห็นความสำคัญของการสร้างเครือข่ายลูกค้าผ่านสื่อ Social Media จึงได้สร้าง Webpage ของ Facebook ในชื่อ **ชุมชนคนรัก กปภ.** หรือ **PWA Society** เพื่อสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้าให้ได้รับข่าวสารจาก กปภ. ดังนี้

1. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ กปภ. ลูกค้าจะได้รับข่าวประชาสัมพันธ์จาก กปภ. อย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และทันสถานการณ์อยู่เสมอ



2. เรื่องควรรู้เกี่ยวกับน้ำประปาและการให้บริการของ กปภ. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีที่ถูกต้องระหว่าง กปภ. กับลูกค้า และนำมาซึ่งการสนับสนุนร่วมมือให้ กปภ. ดำเนินงานอย่างราบรื่น





3. เกร็ดความรู้เรื่องทรัพยากรน้ำ เป็นการนำเสนอความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำ เพื่อให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของทรัพยากรน้ำและใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า





4. บริการใหม่ ๆ ของ กปภ. ลูกค้าจะได้รับการแจ้งข่าวสารโครงการใหม่ ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า อาทิ โครงการประปาทันใจ และโครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชน (เติมใจให้กัน)



5. กระทู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กปภ. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทาง ในรูปแบบกระทู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ อาทิ การให้บริการ การประหยัดน้ำ และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการของ กปภ.





Webpage ของ Facebook ชุมชนคนรัก กปภ. “PWA Society"

เมื่อลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและเพียงพอ ไม่เพียงแต่จะทำให้ลูกค้าเข้าใจ กปภ. เท่านั้น ลูกค้าจะเกิดความประทับใจ และจะบอกเล่าคนรอบข้างเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมที่ได้รับจาก กปภ. และก่อเกิดเป็นความผูกพันภักดี สิ่งนี้เองเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อน กปภ. ไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมที่ยั่งยืนในอนาคต

รู้อย่างนี้แล้วอย่าลืมเชิญชวนเพื่อน ๆ คนรู้จัก มากด Share กด Like ชุมชนคนรัก กปภ. “PWA Society” กันนะคะ

กปภ. บริการเชิงรุก เข้าถึงทุกพื้นที่



ด้วยหน้าที่การให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ทำให้ **การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)** มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำอย่างสม่ำเสมอ โดย กปภ. เขตและสาขาทั่วประเทศ ได้เดินทางเข้าพบลูกค้าในเขตพื้นที่บริการอย่างทั่วถึง เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้น้ำ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปภ. ผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การให้คำปรึกษาและความรู้เกี่ยวกับระบบประปา การออกหน่วยบริการลูกค้านอกสถานที่ การดูแลซ่อมแซมระบบประปาอย่างรวดเร็ว ฯลฯ โดยมีรายละเอียดของ 2 โครงการ ดังนี้

โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชน (เติมใจให้กัน) โดยทีมบริการของ กปภ.สาขาออกพื้นที่พบปะลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และบริการตรวจสอบ ซ่อมแซมระบบประปาภายในบ้านฟรี แนะนำวิธีการบำรุงรักษาระบบประปาภายในบ้าน พร้อมกับสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหลังให้บริการตามแบบสอบถาม Relation ต่าง ๆ



สว่างแดนดิน 1 ก.พ. 60



วังสะพุง 9 ก.พ. 60

มุ่งมั่นเพื่อปวงชน (เติมใจให้กัน)



บ้านดุง 10 ก.พ. 60



พังโคน 14 ก.พ. 60



ลำปาง 16 ก.พ. 60



หนองบัวแดง 16 ก.พ. 60



บ้านแพง 21 ก.พ. 60



กำแพงเพชร 23 ก.พ. 60

สร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



ผักไห่ 12 มี.ค. 60



พนัสนิคม 16 มี.ค. 60



เขต 10 ชนแดน 21 มี.ค. 60



วัฒนานคร 17 มี.ค. 60



เขต 10 ตะพานหิน 21 มี.ค. 60



มวกเหล็ก 21 มี.ค. 60

มุ่งมั่นเพื่อปวงชน (เติมใจให้กัน)



เชียงคาน 23 มี.ค. 60



อำนาจเจริญ 23 มี.ค. 60



แหลมฉบัง 24 มี.ค. 60



ชลบุรี 29 มี.ค. 60



เขต 10 แม่สอด 30 มี.ค. 60



หนองบัวแดง 18 เม.ย. 60

สร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



บ้านไผ่ 19 เม.ย. 60



พระพุทธบาท 25 เม.ย. 60



ตาก 17 พ.ค. 60

โครงการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน" และ **โครงการ "อำเภอยิ้มเคลื่อนที่"** เป็นโครงการที่หน่วยงานภาครัฐจะนำบริการต่าง ๆ อาทิ รับคำขอติดตั้งน้ำประปา รับบริการเปลี่ยนชื่อ/โอนมิเตอร์ หรือชำระค่าน้ำ พร้อมให้คำปรึกษา แจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิตน้ำประปา จัดบูธนิทรรศการ พร้อมแจกน้ำดื่มให้บริการลูกค้าประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ ในช่วงที่ผ่านมา กปภ.สาขา ได้ออกพบปะลูกค้าเพื่อสร้างรอยยิ้มและมุ่งสร้างความสุขให้แก่ลูกค้าผู้ใช้น้ำ ดังนี้



โนนสูง 26 ม.ค. 60



นครราชสีมา 7 ก.พ. 60

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน



ศรีเชียงใหม่ 14 มี.ค. 60



นครพนม 16 มี.ค. 60



กุมภวาปี 17 มี.ค. 60



แม่สอด 22 มี.ค. 60



กำแพงเพชร 23 มี.ค. 60



ศรีสำโรง 23 มี.ค. 60

สร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



ตาก 20 เม.ย. 60



ธาตุพนม 21 เม.ย. 60



กำแพงเพชร 26 เม.ย. 60



ชนแดน 26 เม.ย. 60



บ้านไผ่ 16 พ.ค. 60



อำนาจเจริญ 17 พ.ค. 60



ความล่าช้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนคือการไม่ได้รับความเป็นธรรม

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) กำหนดวิสัยทัศน์ “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” ค่านิยม “มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน” โดยมีค่านิยม 11 ประการ ซึ่ง ผวก. และผู้บริหารระดับสูง ได้ถ่ายทอดและสื่อสารมายังพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง กปภ. ได้ปลูกฝังให้พนักงานมีพฤติกรรมตามค่านิยม เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO)

ระดับพฤติกรรมของค่านิยมที่ กปภ. คาดหวังให้พนักงานดำเนินงานแบบ “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน” คือ สามารถสร้างความมั่นใจว่าเป็นพฤติกรรมติดตัวที่ยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นในด้านการทำงานหรือในด้านอื่น ๆ ก็ตาม ดังนั้น การปลูกฝังให้พนักงานมีพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น กปภ. ได้เน้นเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว ตรงประเด็น ทันใจลูกค้า โดยเน้นความสะดวกรวดเร็วเป็นสำคัญ

สำหรับค่านิยมด้าน “เพื่อปวงชน” สามารถตอบโจทย์ในด้านการจัดการข้อร้องเรียนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากประกอบด้วย “การตั้งใจรับฟังลูกค้า การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา และมีจิตสาธารณะ” ซึ่งเน้นการรับฟังและตอบสนองลูกค้าผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพดี ทำให้ลูกค้ามีความประทับใจอยู่เสมอ และมีจิตสาธารณะเพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

ดังนั้น “การแก้ไขข้อร้องเรียน” ก็คือการขจัด “ความไม่เป็นธรรม” ให้แก่ลูกค้านั่นเอง ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม เพราะเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ ก็จะร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปตรวจสอบและแก้ไขตามกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป



สำหรับ กปภ. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน มีการกำหนดด้านการร้องเรียน ช่องทางในการรับฟังลูกค้า หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ และการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการลูกค้า (SLA-Service Level Agreement) โดยคำนึงถึง “ความรวดเร็ว” ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า เพื่อรับประกันให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า “ทุกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการใส่ใจ”

“ความรวดเร็ว” ในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ถือเป็นหลักการที่สำคัญในการสร้าง “ความเป็นธรรม” และขจัด “ความไม่เป็นธรรม” ได้อย่างยั่งยืน เพราะความล่าช้า ความเพิกเฉยละเลย ความไม่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ทำให้ลูกค้าอาจเสียสิทธิหรือไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการของ กปภ. ซึ่งเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในการแก้ไขปัญหาของเราก็จะร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบได้

วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียน จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด โดยถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดำเนินการทันทีตามระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการปรับปรุงระบบให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนที่ทำให้ล่าช้า เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิผล โดยใช้หลักการตอบสนองลูกค้า “ทันที” เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียนที่ได้รับ จะไม่ถูกเพิกเฉยอย่างแน่นอน โดยขั้นตอนต่อจากนั้นจะต้องรีบประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ

การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สามารถใช้หลักการของค่านิยม กปภ. ควบคู่กับหลักการ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการให้เรื่องร้องเรียนของตนได้รับการแก้ไขด้วย “ความรวดเร็ว” ถือว่าเป็นการสร้างความเป็นธรรมในการแก้ไขข้อร้องเรียน เพราะนอกจากจะสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจแล้ว ยังสามารถลดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย



บริหารงานด้วยคุณธรรม และโปร่งใส... สร้าง กปภ. ให้แข็งแกร่ง



ปี 2560 เป็นปีแห่งการป้องกันและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบของ กปภ. เพราะปัญหาคอร์รัปชันนับเป็นปัญหาที่สำคัญระดับประเทศ กปภ. จึงขอเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อสร้างค่านิยมที่ดี ด้านการมุ่งเน้นความโปร่งใส เป็นธรรม และการส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต

ความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม โปร่งใส เป็นหลักในการบริหารงานของ กปภ. ผ่านการปลูกฝังในค่านิยมขององค์กร ควบคู่ไปกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศและถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)

กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสังคมที่เปี่ยมไปด้วยคุณธรรมจริยธรรม จึงได้ประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย

1.1 การให้ เปิดเผย และเข้าถึงข้อมูล เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงข้อมูลการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

1.2 เปิดโอกาสให้มีผู้ส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงการร่วมตรวจสอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



2. ด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

2.1 ผู้บริหารและพนักงานทุกคน มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ

2.2 ผู้บริหารและพนักงานทุกคน มีเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานและพร้อมที่จะรับผิดชอบ หากเกิดผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม

3. ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.1 ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องประพฤติปฏิบัติตนตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ไม่เรียกรับสินบนหรือกระทำการใด ๆ ที่เป็นการทุจริตต่อหน้าที่หรือทุจริตเชิงนโยบาย รวมทั้งไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้อง ไม่ว่าจะโดนทางตรงหรือทางอ้อมโดยเด็ดขาด

3.2 กรณีพบว่ามีการทุจริตให้แจ้งข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้ดำเนินการพิจารณาลงโทษผู้กระทำการทุจริตขั้นสูงสุด

4. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ประกอบด้วย

4.1 สร้างวัฒนธรรมสุจริตในหน่วยงานและสืบทอดวัฒนธรรมสุจริต ไม่ทนต่อพฤติกรรมการทุจริตในการปฏิบัติงานทุกประเภท และมีความละอาย เกรงกลัวที่จะทุจริต

4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน และสามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมได้

4.3 ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงกระบวนการตรวจสอบถ่วงดุลภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นความสำคัญและเกิดความตระหนักถึงผลของการทุจริตจนก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในการร่วมต่อต้านการทุจริตได้

5. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย

5.1 จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก โดยปฏิบัติตามทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เป็นมาตรฐาน เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความถูกต้องอยู่เสมอ รวมทั้งติดประกาศหรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจน

5.2 บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การมอบหมายงาน และการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน

6. ด้านการสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเพื่อให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างให้เข้าใจตรงกัน ประกอบด้วย

6.1 ให้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจนโยบายขององค์กร และนโยบายของผู้บริหารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ให้ผู้รับสารทั้งภายในและภายนอกได้รับทราบอย่างเข้าใจ ชัดเจน และครบถ้วน ด้วยเจตจำนงสุจริตในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค



6.2 ให้มีการสื่อสารในองค์กรในการถ่ายทอดพฤติกรรมย่อย 11 ประการ ตามค่านิยมองค์กร “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน” ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และทั่วถึงเป็นการสร้างวัฒนธรรมสุจริตในองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

สำหรับกิจกรรมเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกและปลูกฝังทัศนคติให้แก่พนักงาน กปภ. เริ่มต้นด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อประกาศเจตนารมณ์ “ที่นี่..องค์กรโปร่งใส” เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2559 โดยผู้บริหารและพนักงาน ร่วมปฏิญาณตนต่อหน้าองค์พระแม่ธรณีวิสุทธิสรรพสักขีบารมีธำรงชล โดยจะมุ่งมั่นทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ พร้อมขับเคลื่อน กปภ. ด้วยหลักธรรมาภิบาล และการจัดกิจกรรม “รวมพลังสร้าง กปภ. ให้แข็งแกร่ง” เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560 โดยผู้ว่าการได้มอบแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเน้นย้ำการนำพาองค์กรให้แข็งแกร่ง

การสร้างสังคมคุณธรรมจริยธรรมเป็นเรื่องของทุกคนในสังคมที่ต้องร่วมแรงร่วมใจรวมพลังสร้าง กปภ.ให้แข็งแกร่ง เพื่อหล่อหลอมคนในองค์กรมีพฤติกรรมตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมกันเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) อย่างยั่งยืน

เรื่อง...อุทัยวรรณ ชีวะมงคล



คิดจะพัก คิดถึง "หมู่เกาะสุรินทร์"

เมื่อร่างกายไม่ไหว สมองเริ่มล้า ต้องบอกตัวเองว่า ถึงเวลาพักผ่อนกันได้แล้ว หลายคนมีวิธีผ่อนคลายความเครียดที่แตกต่างกัน บ้างดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ แต่สำหรับตัวผู้เขียนคิดว่าการได้ท่องเที่ยวไปในที่สงบ ๆ หลบหนีผู้คนไป Shutdown ตัวเองสักพักน่าจะดีไม่น้อย คำถามคือ แล้วจะไปที่ไหนล่ะ?? ที่ไหน ที่เราจะได้พักผ่อนอย่างแท้จริง นาทีนี้ไม่มีที่ไหนจะเหมาะเท่า “หมู่เกาะสุรินทร์” เกาะที่แสนจะธรรมดา ไม่ได้โด่งดังหรือมีรีวิวเยอะ ๆ เหมือนกับเกาะสิมิลัน หรือเกาะตาชัย แต่ใครจะรู้ว่า ที่เกาะสุรินทร์นี่แหละมีเสน่ห์ชวนให้หลงใหลจนอยากติดเกาะกันไปเลย

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ อยู่ในพื้นที่อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา เป็นหมู่เกาะที่ตั้งอยู่ในทะเลอันดามันและอยู่ติดชายแดนประเทศพม่า ห่างจากฝั่งทะเลด้านตะวันตกของไทยประมาณ 70 กิโลเมตร ประกอบด้วยเกาะ 5 เกาะ คือ เกาะสุรินทร์เหนือ เกาะสุรินทร์ใต้ เกาะรี เกาะไข่ และเกาะกลาง อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ มีเนื้อที่ประมาณ 84,375 ไร่ หรือ 135 ตารางกิโลเมตร ซึ่งพระยาสุรินทราชา เทศบาลเมืองภูเก็ต (นามเดิมนกยูง วิเศษกุล) เป็นผู้ค้นพบเกาะและตั้งชื่อ หมู่เกาะสุรินทร์ เมื่อครั้งที่ท่านมาสำรวจทะเลฝั่งอันดามันที่ตำบลเกาะพระทอง อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา จนกระทั่งวันที่ 30 ธันวาคม 2514 กรมป่าไม้จึงได้ประกาศให้พื้นที่หมู่เกาะสุรินทร์เป็นป่าสงวนแห่งชาติ



การเดินทาง

รถยนต์ ขับรถไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) จากกรุงเทพฯ มุ่งหน้าสู่อำเภอคุระบุรี ระยะทางประมาณ 720 กิโลเมตร ก่อนถึงอำเภอคุระบุรีประมาณ 6 กิโลเมตร บริเวณหลักกิโลเมตรที่ 721 มีทางแยกเลี้ยวเข้าท่าเรือคุระบุรี ประมาณ 2 กิโลเมตร จะมองเห็นป้ายอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์อยู่ทางขวามือ จากนั้นให้เลี้ยวเข้าไปจอดรถบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณที่ทำการอุทยานแห่งชาติ (บนฝั่ง)

เครื่องบิน โดยสารเครื่องบินมาลงที่สนามบินจังหวัดระนอง หรือสนามบินจังหวัดภูเก็ต จากนั้นจึงเดินทางด้วยรถยนต์มายังอำเภอคุระบุรี ในจังหวัดพังงาต่อไป

รถโดยสารประจำทาง เริ่มต้นจากสถานีขนส่งสายใต้ใหม่ เวลาออกเดินทางจากกรุงเทพฯ ประมาณ 19.00 น. ถึงคุระบุรี เวลา 05.00 น. อัตราค่าโดยสารเริ่มต้นคนละประมาณ 640 บาท จากบริเวณสถานีขนส่งคุระบุรี ในอำเภอคุระบุรี บริการรถมอเตอร์ไซค์และรถยนต์เช่าเหมาคันเดินทางไปส่งยังบริเวณท่าเรือคุระบุรี อันเป็นที่ตั้งของที่ทำการอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร สำหรับอัตราค่าโดยสารมีดังต่อไปนี้ คือ รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง 50 บาท/คน รถยนต์เช่าเหมา 200 บาท/คัน หรือถ้าใครติดต่อกับบริษัททัวร์ไว้ ก็จะมีรถมารับที่สถานีขนส่งคุระบุรีโดยตรง

เรือ การเดินทางทางเรือ เริ่มจากท่าเรือคุระบุรีไปอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ มีการบริการเรือทัวร์โดยสารของเอกชนให้บริการนักท่องเที่ยว ระยะทางประมาณ 60 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1.0 - 2.5 ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของเรือโดยสาร การบริการเรือทัวร์โดยสาร เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด จนถึงวันที่ 16 พฤษภาคม ของทุกปี ซึ่งเข้าสู่ช่วงฤดูมรสุม จึงจะปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

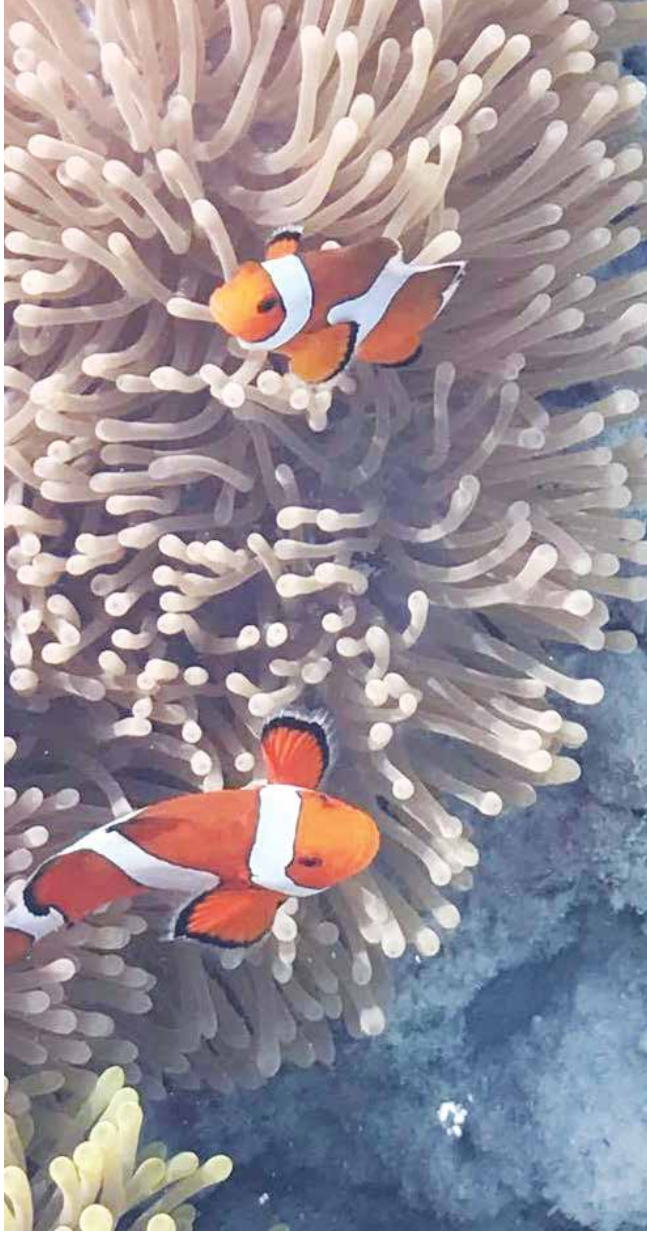


การท่องเที่ยวที่หมู่เกาะสุรินทร์ สามารถจะเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ (One Day Trip) หรือจะพักค้างคืนบนเกาะก็แล้วแต่ความสะดวก หากผู้ที่ชอบความสะดวกสบายก็สามารถซื้อ Package ทัวร์ ซึ่งมีให้บริการอยู่หลายรายไม่ว่าจะเป็น Sabina Seastar หรือ Love Andaman ราคารวมตั๋วเรือ ที่พักและอาหาร ตกคนละประมาณ 5,000 - 6,000 บาท แต่ถ้าใครต้องการเที่ยวแบบชิล ๆ ประหยัดหน่อย ก็สามารถติดต่อเช่าเต็นท์ของอุทยานได้ ค่าเช่าคืนละ 300 บาท ซื้อตั๋วเรือไป - กลับและอุปกรณ์ดำน้ำจากบริษัททัวร์ คนละไม่เกิน 2,000 บาท และค่าเช่าเรือไปเที่ยวดำน้ำของอุทยานรอบละ 150 บาท ซึ่งจะมีรอบเรือวันละ 2 รอบ









คือ 09.00 - 12.00 และ 14.00 - 16.00 น. ส่วนจะพาออกไปดำน้ำที่ไหนบ้างนั้นก็ขึ้นอยู่กับสภาพอากาศ ราคาต่อคนแบบไปเองไม่รวมค่าเดินทางจากกรุงเทพฯ อยู่ที่คนละไม่เกิน 4,000 บาท

การมาเยือนที่เกาะสุรินทร์นี้ นับเป็นครั้งที่ 3 แล้วที่ผู้เขียนมาทีไรก็ไม่รู้สึกเบื่อ มีความประทับใจทุกครั้งที่มาเยือน และเลือกที่จะนอนพักแบบชิล ๆ ...บนเกาะสุรินทร์จะมีสำนักงานหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ ทั้งหมด 4 หน่วย ได้แก่ อ่าวช่องขาด อ่าวไม้งาม อ่าวไทรเอน และอ่าวสุเทพ คนที่ไปเที่ยวส่วนใหญ่นิยมไปค้างคืนที่อ่าวช่องขาด และอ่าวไม้งาม แต่ละที่ก็มีความสวยงาม และมนต์เสน่ห์ที่ต่างกัน สำหรับครั้งนี้ผู้เขียนเลือกที่จะพักที่อ่าวไม้งาม เพราะยังไม่เคยไปสัมผัสบรรยากาศที่นั่นเลย จะสวยงามดั่งชื่อหรือไม่คงต้องไปพิสูจน์

การเดินทางไปอ่าวไม้งาม อาจมีความลำบากกว่าอ่าวช่องขาดเล็กน้อย ซึ่งต้องต่อเรือหางยาวจากอ่าวช่องขาดไปอีก เพราะช่วงเช้าน้ำลง Speedboat เข้าไปไม่ถึง ต้องต่อเรือหางยาวไปลงหลังอ่าวและเดินต่อเข้าไปหน้าอ่าวอีกประมาณ 500 เมตร แต่พอถึงแล้วความเหนื่อยก็หายไป เหมือนมีมนต์สะกดให้หลงใหลบรรยากาศที่อยู่ตรงหน้า หาดทรายขาวละเอียดนุ่ม น้ำทะเลสีเขียวมรกตใสราวกับกระจก โอบล้อมด้วยไม้ป่าโกงกางร่มรื่น พอเดินลงไปหน้าอ่าวแบบเกาะชิดติดทะเลแล้วเราก็รู้ว่าอ่าวไม้งามนี้ไม่ธรรมดาจริง ๆ Highlight ของอ่าวนี้ไม่ได้อยู่ที่หาดทรายขาวน้ำทะเลใสเท่านั้น แต่มันคือ ฉลาม!!!

ฝูงลูกปลาฉลามหูดำจะชอบไปอยู่ตามรากไม้โกงกาง และออกมาโชว์ตัวให้นักท่องเที่ยวได้ยลโฉมอย่างใกล้ชิดหน้าหาดเป็นระยะ นอกจากนี้ สิ่งที่ Surprise ผู้เขียนอีกอย่างหนึ่งคือ การได้สัมผัสปลานีโมหรือปลาการ์ตูน แบบใกล้ชิดบนผืนน้ำแบบไม่ต้องดำน้ำลงไปดูเลย ถ้าเปรียบปลาฉลามเป็นพระเอก ฝูงปลานีโมในดอกไม้ทะเลแสนงามก็คงเป็นนางเอกที่ออกมาเล่นท้าทายนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา









นอกจากความสวยงามหน้าชายหาดและมนต์เสน่ห์ใต้ท้องทะเลของอ่าวไม้งามแล้ว หมู่เกาะสุรินทร์ยังจัดเป็นแหล่งดำน้ำชมปะการังน้ำตื้นที่สวยที่สุดในไทย เหมาะสมสำหรับผู้ที่หลงใหลความสวยงามของโลกใต้ทะเลอย่างยิ่ง เพราะมีแหล่งดำน้ำให้ชมอยู่หลายจุด ได้แก่ อ่าวสุเทพ อ่าวบอน เกาะตอริลลา อ่าวผักกาด อ่าวเต่า หินกอง เกาะสตอร์ก อ่าวไทรเอน อ่าวกินรี และเขาช่องขาด แต่ละจุดจะมีความโดดเด่นที่แตกต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือ แหล่งปะการังที่สมบูรณ์ ดอกไม้ทะเลที่มีอยู่หนาแน่น และฝูงปลาทะเลนานาชนิด ถ้าโชคดีอาจเจอเต่าทะเล และฉลามหูดำด้วย

ส่วนตัวผู้เขียนเองมีความชื่นชอบที่เกาะสุรินทร์มากที่สุดในจำนวนเกาะทั้งที่อยู่ฝั่งอันดามันและอ่าวไทย เพราะไม่ว่าจะมองมุมไหนก็รู้สึกผ่อนคลายสบายใจ อยากเดินลงน้ำไปดูปะการังตอนไหนก็สะดวก อยากจะศึกษาธรรมชาติก็มีเส้นทางให้เดินชม หรืออยากจะนอนอ่านหนังสือชิล ๆ ก็ได้ตลอดเวลา แค่นั่งเฉย ๆ ริมทะเลมองปูเสฉวนเดินไปมาก็มีความสุขแล้ว หมู่เกาะสุรินทร์จึงน่าจะเป็นเกาะในดวงใจของใครหลาย ๆ คนได้ไม่ยาก ลองหาเวลาว่างมาพักกายพักใจที่นี่สักครั้ง แล้วคุณจะรู้ว่ามนต์เสน่ห์ของเกาะนี้จะทำให้คุณอยากจะกลับมาอีกแน่นอน...

ข้อมูลจากเว็บไซต์ สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

ผู้ตรวจสอบภายใน
กับการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร



สวัสดีค่ะท่านผู้อ่าน หลาย ๆ ท่านคงเคยสงสัยว่าการตรวจสอบภายในสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างไร... วันนี้ Audit talks มีข้อมูลมาให้ทุก ๆ ท่านได้หายสงสัยกันค่ะ แต่ก่อนอื่นเราต้องทำความเข้าใจเรื่องการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรกันก่อนนะคะ

การเพิ่มมูลค่าให้องค์กร คือ การทำให้ลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์จากองค์กรได้รับในสิ่งที่ต้องการเพิ่มขึ้นจากเดิม โดยกระบวนการเพิ่มมูลค่าจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการที่ผู้บริหารองค์กรเชื่อมโยงเหตุการณ์ที่เคยประสบความสำเร็จในอดีตเข้ากับโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ การตรวจสอบภายในจึงเข้ามามีบทบาทโดยเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการตรวจสอบและกำหนดมาตรการควบคุมต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องโปร่งใส เพราะเป็นกลไกที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการควบคุม การรายงานและติดตามผลการปฏิบัติงานรวมถึงช่วยให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส มีการกำกับดูแลที่ดี ตลอดจนสามารถพัฒนาองค์กรให้มีความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน การประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความเพียงพอและความมีประสิทธิผลของระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเชื่อมโยงกับคำนิยามและกิจกรรมของการตรวจสอบภายใน ดังนี้

การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ โดยผ่านกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม ดังนี้

1) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) เป็นการตรวจสอบเพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ ด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยผู้ตรวจสอบทำหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นผ่านการปฏิบัติงานตรวจสอบประเภทต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบบัญชีและการเงิน (Financial Audit) การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit) เป็นต้น

การปฏิบัติงานตรวจสอบในปัจจุบันมิได้มุ่งเน้นค้นหาความผิดพลาด แต่มุ่งหวังที่จะประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อผิดพลาดและช่วยปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งมุ่งเน้นเสนอแนวทางการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือความเสียหายเกิดขึ้นซ้ำ ๆ อีกทั้งเพื่อพัฒนากระบวนการตรวจสอบให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการประชุมเปิดการตรวจสอบเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบ ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจทราบก่อนการปฏิบัติงานตรวจสอบจริงและจัดให้มีการประชุมปิดการตรวจสอบเพื่อสื่อสารประเด็นที่ตรวจพบให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจได้รับทราบและเป็นโอกาสที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจจะได้แสดงความเห็นเพื่อชี้แจงหรือเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุงระบบงาน ซึ่งความเห็นดังกล่าวจะปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบฉบับที่เสนอผู้บริหารระดับสูง พร้อมกับข้อตรวจพบของผู้ตรวจสอบ การพัฒนาวิธีการสื่อสารผลการตรวจสอบดังกล่าวมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ

2) การให้คำปรึกษา (Consulting Service) เป็นกิจกรรมให้คำแนะนำและการให้บริการที่เกี่ยวข้องแก่องค์กร โดยลักษณะและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำร่วมกันกับผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น การประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ, การตรวจสอบการทุจริต, การพัฒนาและปรับปรุงข้อบังคับ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งบทบาทดังกล่าวของผู้ตรวจสอบ จะช่วยเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการสอบทานประเมินและปรับปรุงกิจกรรมการควบคุม

จากลักษณะของงานตรวจสอบภายในท่านผู้อ่านจะเห็นว่า การตรวจสอบภายในเป็นกลไกหนึ่งในการกำกับดูแลกิจการและเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารจัดการ นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ฉะนั้น เพื่อให้องค์กรได้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว สำนักตรวจสอบ ได้ยึดมั่นการบริหารและวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้ความเชื่อมั่นได้ต่อการปฏิบัติงานของ กปภ. เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรต่อไป แล้วพบกับสาระความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบได้ใหม่ฉบับหน้านะคะ....สวัสดีค่ะ....

สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2560

การประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2560 ซึ่งมีนายฉัตรชัย พรหมเลิศ เป็นประธานการประชุม ที่ประชุมมีมติในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

เรื่องเพื่อพิจารณา

1. อนุมัติผลการประกวดราคาจ้างเหมาโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยาย กปภ.สาขาปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี - สามโคก - ลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ส่วนที่ 1 ซึ่งบริษัท ไทยวัฒน์วิศวการทาง จำกัด เสนอราคาต่ำสุด ในวงเงินค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น 635,000,000 บาท (เงินหกร้อยสามสิบห้าล้านบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) กำหนดแล้วเสร็จภายใน 480 วัน นับจากวันที่เริ่มงานตามสัญญา ครบกำหนดยืนราคาวันที่ 8 กรกฎาคม 2560

2. อนุมัติผลการประกวดราคาจ้างเหมาก่อสร้างปรับปรุงขยาย กปภ.สาขามหาสารคาม - (กันทรวิชัย) - (บรบือ) อำเภอเมือง - กันทรวิชัย - บรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งบริษัท ไดนามิค กรุ๊ป โปรดักส์ จำกัด เป็นผู้เสนอราคาต่ำสุด ในวงเงินค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น 995,000,000 บาท (เงินเก้าร้อยเก้าสิบห้าล้านบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) กำหนดแล้วเสร็จภายใน 450 วัน นับจากวันที่เริ่มงานตามสัญญา ครบกำหนดยืนราคาวันที่ 10 กรกฎาคม 2560

3. อนุมัติเบิกจ่ายดอกผลจากกองทุนเงินประกันการใช้น้ำ เพื่อใช้ในโครงการ กปภ.รักษ์ชุมชน

4. อนุมัติออกงบการเงินประจำปี 2559 และเห็นชอบให้ผู้ว่าการและผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและบัญชี เป็นผู้ลงนามในงบการเงินฉบับสมบูรณ์ของ กปภ.

5. อนุมัติในหลักการให้คณะอนุกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย ดำเนินการตามกฎบัตรข้อ 3 (2) ก่อน แล้วรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการ กปภ. พิจารณาต่อไป

6. เห็นชอบร่างนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปภ. ประจำปี 2560 และร่างนโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชั่นของ กปภ. ประจำปี 2560 ทั้งนี้ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. จัดทำนโยบายทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว นำเสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนาม เพื่อประกาศใช้ต่อไป

7. เห็นชอบในหลักการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี 2559 เพื่อนำมาจ่ายโบนัสแก่กรรมการและพนักงานตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และอนุมัติให้ กปภ. จ่ายโบนัสแก่กรรมการและพนักงาน และนำเงินรายได้ส่งรัฐ ปี 2559 ตามวงเงินที่จะได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายโบนัสสำหรับกรรมการพนักงานและลูกจ้างประจำของ กปภ. พ.ศ. 2558 รวมทั้งอนุมัติให้ กปภ. จัดสรรงบประมาณปี 2559 และ 2560 เพิ่มเติมเพื่อรองรับการจ่ายเงินโบนัส

8. มอบหมายให้ผู้ว่าการ กปภ. เป็นผู้แทนนิติบุคคล กปภ. ในฐานะผู้ถือหุ้น 40.20% ไปร่วมประชุมและออกเสียงในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ของ บมจ. จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก ในวันอังคารที่ 18 เมษายน 2560 และเห็นชอบให้ผู้ว่าการ กปภ. ใช้สิทธิออกเสียงตามความเห็นที่คณะกรรมการ บมจ. จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออกเสนอ ในระเบียบวาระการประชุมที่ 4, 5, 7, 8, และ 9 ของการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 และสามารถใช้ดุลยพินิจในการใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมในวาระอื่น ๆ นอกเหนือจากวาระที่ 4, 5, 7, 8 และ 9 ได้ตามที่เห็นสมควร

9. เห็นชอบแต่งตั้งอนุกรรมการของ กปภ. เพิ่มเติม ดังนี้ (1) พันเอก สมบัติ ธัญญะวัน และ ผศ.ดร.ทวิดา กมลเวชช ดำรงตำแหน่งอนุกรรมการ ในคณะอนุกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย (2) พันเอก บำรุง วิชาธร ดำรงตำแหน่งอนุกรรมการ ในคณะอนุกรรมการบริหารจัดการน้ำ และ

(3) พันเอก เวชศักดิ์ ขันธอุบล ดำรงตำแหน่งอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ทั้งนี้ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอนุกรรมการดังกล่าว นำเสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนามต่อไป

10. เห็นชอบให้ กปภ. ปรับแผนการเบิกจ่ายงบลงทุนรายไตรมาส 3 และ 4 ปี 2560 และให้นำส่งแผนดังกล่าวให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ภายในวันที่ 15 เมษายน 2560

เรื่องเพื่อทราบ

1. รับทราบรายงานการดำเนินการกรณีเกิดเหตุอัคคีภัยการประปาส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ตามที่ กปภ. เสนอ

2. รับทราบการชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนของนายวิลาศ จันทร์พิทักษ์ ตามที่ กปภ. เสนอ โดยให้คณะอนุกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กฎหมายและการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของ กปภ. พิจารณาหาข้อยุติต่อไป

3. รับทราบรายงานผลการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2560

4. รับทราบรายงานผลการติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ประจำปีงบประมาณ 2560 ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560

5. รับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทในเครือ กปภ. เมื่อสิ้นสุดปีบัญชี 2559 (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

6. รับทราบผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญของ กปภ. ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 29 ตัวชี้วัด และรับทราบประมาณการผลคะแนนตามตัวชี้วัดในบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กปภ. ปีงบประมาณ 2560 เท่ากับ 3.7899 คะแนน

7. รับทราบการเข้าร่วมสัมมนาเรื่อง The 4th Executive Forum for Enhancing Sustainability of Urban Water Service in Asian Region ระหว่างวันที่ 1 - 4 สิงหาคม 2560 ณ เมืองโยโกฮามา ประเทศญี่ปุ่น ของผู้ว่าการ กปภ. ตามที่ กปภ. เสนอ

8. รับทราบภารกิจผู้ว่าการ กปภ. ในรอบ 1 เดือน (ระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ - 11 มีนาคม 2560) ที่ผ่านมา

9. รับทราบรายงานการเพิ่มเติมงบลงทุนประจำปีงบประมาณ 2560 และให้ กปภ. แจ้งการเพิ่มเติมงบลงทุนประจำปีงบประมาณ 2560 ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทราบต่อไป

สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 4/2560 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2560

การประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 4/2560 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2560 ซึ่งมีนายฉัตรชัย พรหมเลิศ เป็นประธานการประชุม ที่ประชุมมีมติในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

เรื่องเพื่อพิจารณา

1. อนุมัติงบประมาณทำการประจำปี 2561 และให้นำเสนอคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ เห็นชอบงบลงทุนวงเงินดำเนินการทั้งสิ้น 40,411.750 ล้านบาท และประมาณการเบิกจ่าย 31,280.000 ล้านบาท และเห็นชอบกรอบการกู้เงินในประเทศของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2561 วงเงินรวมทั้งสิ้นจำนวน 9,297.484 ล้านบาท โดยให้กระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาวิธีการกู้เงิน เงื่อนไข และรายละเอียดต่าง ๆ ของการกู้เงิน การค้ำประกัน และการบริหารความเสี่ยงในแต่ละครั้งได้ตามความเหมาะสมและจำเป็น

2. เห็นชอบให้แก้ไขชื่อ “คณะอนุกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กฎหมายและการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของ กปภ.” เป็น “คณะอนุกรรมการกฎหมายและการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของ กปภ.” และอนุมัติ (ร่าง) กฎบัตรของคณะอนุกรรมการกฎหมายและการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของ กปภ. พ.ศ. 2560 โดยให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. ปรับปรุงคำสั่งคณะกรรมการ กปภ. ที่ 4/2560 ลงวันที่ 19 มกราคม 2560 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง กฎหมายและการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของ กปภ. โดยแก้ไขชื่อคณะอนุกรรมการตามที่เสนอ และให้นำคำสั่งที่ปรับปรุงและกฎบัตรข้างต้นเสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนามต่อไป

3. อนุมัติ (ร่าง) กฎบัตรคณะอนุกรรมการบริหารจัดการน้ำ พ.ศ. 2560 และให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. นำกฎบัตรดังกล่าวเสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนามต่อไป

4. อนุมัติ (ร่าง) กฎบัตรของคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. พ.ศ. 2560 และให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. นำกฎบัตรดังกล่าวเสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนามต่อไป

5. เห็นชอบให้แก้ไขอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร ในคำสั่งคณะกรรมการ กปภ. ที่ 11/2560 ลงวันที่ 2 มีนาคม 2560 ข้อ 2 จากเดิม “พิจารณากลั่นกรองความเหมาะสมของโครงการก่อสร้างที่มีวงเงินเกิน 100 ล้านบาท” เป็น พิจารณากลั่นกรองความเหมาะสมของโครงการก่อสร้างที่มีวงเงินเกิน 100 ล้านบาท และพิจารณากลั่นกรองความเหมาะสมของโครงการเพื่อการพัฒนาประจำปีของ กปภ. ทุกวงเงินโครงการที่จะเสนอขอมติคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบให้ดำเนินการ โดยให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. นำคำสั่งและกฎบัตรที่ปรับปรุงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวแล้ว เสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนามต่อไป

6. เห็นชอบในหลักการการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับคณะกรรมการ กปภ. และให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. จัดทำรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ครอบคลุมและชัดเจน และให้นำเสนอคณะกรรมการ กปภ.พิจารณาในการประชุมอีกครั้ง

7. อนุมัติให้เบิกจ่ายเงินจำนวน 214,000 บาท (เงินสองแสนหนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) โดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อใช้เป็นค่าติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำในพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย กปภ.เขต 1 - 10 จำนวน 10 แห่ง จากงบประมาณของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (นอกแผน) ปี 2560

เรื่องเพื่อทราบ

1. รับทราบรายงานผลการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ประจำเดือนมีนาคม 2560

2. รับทราบผลการประชุมคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2560

3. รับทราบรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. ไตรมาส 2/2560

4. รับทราบรายงานผลการติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ประจำปีงบประมาณ 2560 ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560

5. รับทราบผลการประเมินผลการดำเนินงานของ กปภ. ประจำปี 2559 ที่ระดับคะแนน 4.1960 และให้คณะกรรมการ กปภ.ลงนามรับทราบผลการประเมินดังกล่าว ในรายงานการรับทราบผลการประเมินตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2559 ของ กปภ. เพื่อส่งให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ภายใน 30 วัน (วันที่ 28 เมษายน 2560) และรับทราบข้อสังเกตของคณะกรรมการประเมิน

ผลงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 ข้อ และความเห็นเพิ่มเติมของกระทรวงการคลัง จำนวน 3 ข้อ และให้ กปภ.นำแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อสังเกตและความเห็นเพิ่มเติมดังกล่าว เสนอคณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร เพื่อพิจารณาก่อนเสนอคณะกรรมการ กปภ. ในการประชุมประจำเดือนพฤษภาคม 2560 เพื่อส่งให้ สคร.ตามกำหนดต่อไป

6. เห็นชอบในหลักการการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับคณะกรรมการ กปภ. และให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. จัดทำรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ครอบคลุมและชัดเจน และให้นำเสนอคณะกรรมการ กปภ.พิจารณาในการประชุมอีกครั้ง



CSR ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก

เข้าร่วมกิจกรรมรับบริจาคโลหิต เนื่องในวันคล้ายวันพระราชสมภพ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมสนับสนุนน้ำดื่มจำนวน 300 ขวด ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรม ณ สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ร่วมกับบริษัท เทพอรุโณทัย จำกัด จัดกิจกรรม "สัปดาห์อนุรักษ์น้ำ" ภายใต้โครงการ "น้ำคือชีวิต" เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า พร้อมทั้งบรรยายให้ความรู้ในเรื่อง กระบวนการผลิตน้ำประปา และจัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลของที่ระลึกจาก กปภ. เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาค สาขาหนองบัวแดง

มอบน้ำดื่มจำนวน 300 ขวด ให้แก่วัดชัยภูมิพิทักษ์(ผาเก้ิง) อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อใช้บริการประชาชนในงานยกช่อฟ้า เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุบลราชธานี

มอบน้ำดื่มจำนวน 600 ขวด ให้แก่ศูนย์ปฏิบัติการร่วมป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลสงกรานต์ เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาลาดยาว

มอบน้ำดื่มจำนวน 480 ขวด ให้แก่สถานีตำรวจภูธรลาดยาว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อใช้บริการประชาชนในช่วงเทศกาลสงกรานต์ เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 10

ร่วมบริจาคโลหิตให้แก่สภากาชาดไทย นำไปช่วยเหลือชีวิตเพื่อนมนุษย์และเก็บไว้ในคลังสำรองโลหิตเพื่อใช้ในภาวะฉุกเฉินต่อไป ณ กปภ.เขต 10 เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

มอบน้ำดื่มให้แก่ประชาชนในในพิธีทอดผ้าป่าสามัคคี สมทบทุนสร้างพิพิธภัณฑ์ธรรมเจดีย์ พระธรรมวิสุทธิมงคล (หลวงตามหาบัว ญาณสัมปันโน) ณ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเจริญ

มอบน้ำดื่มให้แก่ประชาชน ในงานวันแรงงานแห่งชาติ จังหวัดอำนาจเจริญ ณ อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาปราณบุรี

มอบสิ่งของสนับสนุนกิจกรรมของสภากาชาด ให้แก่ นายอำเภอปราณบุรี ณ สภากาชาด อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ร่วมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ด้วยการร่วมกันทำความสะอาดภายในบริเวณวัด เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดพิธีพระราชทานเพลิงสรีรสังขาร หลวงปู่จันทร์ศรี จันทที่โป ณ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแม่สอด

มอบน้ำดื่มให้แก่ประชาชน ในพิธีเวียนเทียนเนื่องในวันวิสาขบูชา ณ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแหลมฉบัง

มอบน้ำดื่มจำนวน 600 ขวด พร้อมร่วมประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์จำนวน 9,999 ดอก เพื่อใช้ในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขากำแพงเพชร

ลงพื้นที่มอบน้ำดื่มจำนวน 1,000 ขวด ให้แก่ผู้ประสบภัยน้ำท่วม พร้อมจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบและซ่อมแซมระบบประปาให้ประชาชนในเขตพื้นที่ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2560

CSR ด้านการใส่ใจผู้บริโภค



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุบลราชธานี

ลงพื้นที่ดูแลผู้ใช้น้ำรายใหม่ ตามโครงการผ่อนชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา พร้อมสอบถามความพึงพอใจ ตรวจสอบคุณภาพน้ำ และระบายตะกอนหัวดับเพลิงให้แก่ผู้ใช้น้ำ ณ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2560



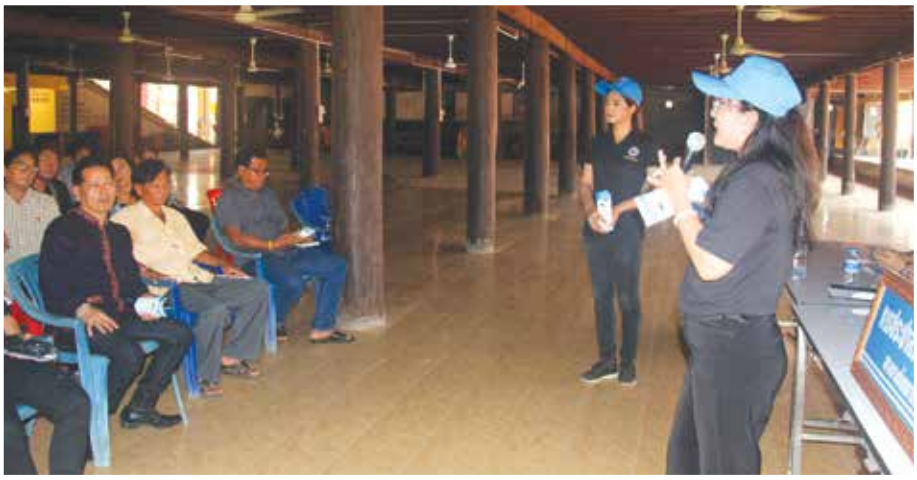
การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเสนา

ลงพื้นที่เข้าพบผู้นำชุมชนและประชาชน เพื่อพูดคุยเรื่องการขยายเขตแนวท่อประปาให้ประชาชนในพื้นที่ เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านไผ่

ออกหน่วยบริการรับคำร้องขอติดตั้งประปารายใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้น้ำ ณ อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคเขต10
และ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท

ร่วมกับเทศบาลตำบลเนินขาม จัดประชาคมความต้องการใช้น้ำประปาของ กปภ.ในพื้นที่เทศบาลตำบลเนินขาม จ.ชัยนาท เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยอธิบายถึงกระบวนการผลิตน้ำประปา ขั้นตอนและธรรมเนียมการขอติดตั้งน้ำประปาให้แก่ผู้ร่วมประชาคมมั่นใจถึงมาตรฐานการผลิตน้ำประปาของ กปภ. เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2560

CSR ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีสงคราม

อำเภอนาหว้า และหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ร่วมนำกระสอบทรายกั้นกลางลำน้ำเพื่อกักเก็บน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาไว้ใช้ในฤดูแล้ง ณ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก

จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้เนื่องใน “วันต้นไม้ประจำปีของชาติ พ.ศ. 2560” บริเวณสำนักงาน กปภ.สาขาตาก เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแม่สะเรียง

จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้เนื่องใน “วันต้นไม้ประจำปีของชาติ พ.ศ. 2560” เพื่อให้เกิดความสมดุลของธรรมชาติ และช่วยปรับภูมิทัศน์แก่สำนักงาน เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2560



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีสะเกษ

จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้เนื่องใน “วันต้นไม้ประจำปีของชาติ พ.ศ. 2560” โดยร่วมกันปลูกต้นไม้บริเวณพื้นที่โดยรอบสำนักงาน เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและลดภาวะโลกร้อน เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2560

ภาพข่าว....เล่าเรื่อง







นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. พร้อมคณะผู้บริหาร ร่วมฟังการปาฐกถา โดย พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี เรื่อง "การขับเคลื่อน Thailand 4.0 ในภาคใต้" พร้อมตรวจแหล่งน้ำดิบสำรอง เพื่อวางแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่เพียงพอในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา รวมทั้งเข้าพบผู้ใช้น้ำรายใหญ่ในพื้นที่ เพื่อสอบถามปัญหาการใช้น้ำและรับฟังข้อเสนอแนะ เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2560





นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. พร้อมคณะทำงาน ลงพื้นที่ติดตามการทำงานของ กปภ.สาขาบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพื่อรับฟังผลการดำเนินงานของข้อมูลแหล่งน้ำดิบ เขตพื้นที่จำหน่ายน้ำประปาในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมเยี่ยมชมสถานีผลิตน้ำบ้านฉาง และสถานีสูบน้ำดิบคลองบางไผ่ เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560





นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. และคณะผู้บริหาร ลงพื้นที่ติดตามการทำงานของ กปภ.สาขาน้ำพอง พร้อมร่วมประชุมวางแผนแก้ไขปัญหาภัยแล้ง และติดตามความคืบหน้าของโครงการต่าง ๆ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2560





นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. นายโคเฮอิ คิตาอุระ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ออมรอน อีเลคทรอนิคส์ จำกัด ลงนามหนังสือแสดงเจตจำนงโครงการส่งเสริมและพัฒนา ทักษะด้านเทคโนโลยีระบบควบคุมอัตโนมัติ ด้วยอุปกรณ์ Programmable Logic Control และจอ Touch Screen Human Machine Interface เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบผลิตและสูบจ่ายน้ำของ กปภ. ณ กปภ.สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2560

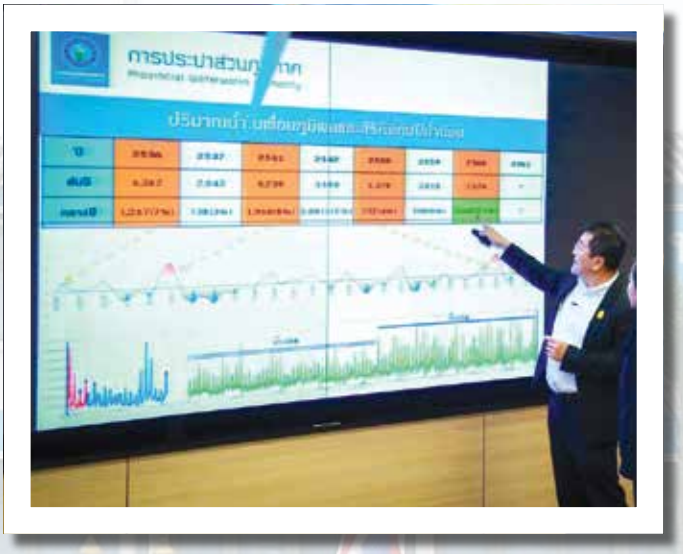


นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. นายพิศักดิ์ จิตวิริยะวศิน อธิบดีกรมทางหลวงชนบท ร่วมลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือด้านการก่อสร้างและการวางท่อประปาที่เกี่ยวข้องกับกรมทางหลวงชนบท (ทช.) เพื่อให้การปฏิบัติงานของทั้งสองหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างประสิทธิผล ณ กปภ.สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2560





การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ร่วมแสดงนิทรรศการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำทั้งระบบเพื่อใช้ในการสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชน ในการประชุมคณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ครั้งที่ 1/2560 ซึ่งมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ณ ทำเนียบรัฐบาล เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2560





นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. ให้สัมภาษณ์คุณดาริน คล่องอักขระ พิธีกรรายการรู้สู้ภัยพิบัติ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในประเด็นสถานการณ์น้ำ รวมถึงมาตรการรับมือปัญหาน้ำท่วมและน้ำแล้งของ กปภ. ณ กปภ.สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2560





นายสมชาย มนต์บุรีนนท์ รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ศาสตราจารย์นายแพทย์สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ลงนามบันทึกความเข้าใจโครงการสนับสนุนการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ความเสี่ยงคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. มุ่งสร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประเมินความเสี่ยงคุณภาพน้ำประปา เพื่อพัฒนาคุณภาพและรักษามาตรฐานการบริการน้ำประปาแก่ประชาชน ณ กปภ.สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2560

นายสมชาย มนต์บุรีนนท์ รองผู้ว่าการ (วิชาการ) ลงนามหนังสือแสดงเจตจำนง โครงการนำร่องในการบำบัดน้ำใต้ดินร่วมกับบริษัท นากาโอกะ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท มิตซุยแพลนท์ แอนด์ ซิสเตมส์ จำกัด จากประเทศญี่ปุ่น เพื่อศึกษาการบำบัดน้ำใต้ดินโดยใช้เทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้บริโภค ณ กปภ.สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560





การประปาส่วนภูมิภาคสาขาปทุมธานี ให้สัมภาษณ์รายการเดินหน้าประเทศไทย ในประเด็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการใช้โปรแกรมรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลการทะเบียนของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ทดแทนการเรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2560

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ก้าวตามพ่อ ขอมุ่งมั่น เพื่อปวงชน



ตลอดพระชนม์ชีพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช พระองค์ทรงทุ่มเทช่วยเหลือจัดการทรัพยากรน้ำผ่านโครงการพระราชดำริในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและการประหยัดน้ำกว่า 4,000 โครงการ ทำให้ประเทศไทยและคนไทยฝ่าวิกฤตมาได้อย่างหวุดหวิด

จากนี้ไปเราจะช่วยสานต่อพระราชประสงค์ของพระองค์อย่างไร ?

ทำได้ง่าย ให้ทำเลย



- ทุกคนใช้น้ำทุกหยด อย่างประหยัดและรู้คุณค่า
- ทุกบ้านใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำฉลากเขียว

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

แผนงานระยะยาว CSR ปี 2560-2564 ของ กปภ.

จากต้นน้ำสู่ปลายน้ำ



ต้นน้ำ

1 โครงการ ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดิน

เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (FATHER'S LAND)

กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำ ณ อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ **รวมพื้นที่ปลูกป่า 2,000 ไร่**

2 โครงการ กปภ. รักษ์ชุมชน

กลางน้ำ

กปภ. พัฒนาชุมชนรอบแหล่งน้ำ ด้วยการขุดลอกคูคลอง ปรับปรุงภูมิทัศน์ และสร้างฝาย **รวม 2,000 ชุมชน**



ปลายน้ำ

3 โครงการ ครอบครัวประหยัดน้ำ

เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

กปภ. รณรงค์เยาวชนในโรงเรียนภาคีเครือข่าย ให้ร่วมกันประหยัดน้ำ เพื่อส่งเสริมภาคครัวเรือนให้มีวัฒนธรรมใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่าทรัพยากรน้ำ



4 โครงการ กปภ. ใส่ใจผู้บริโภค

กปภ. ให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการประปาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) การตรวจสอบคุณภาพน้ำและการรับรองน้ำประปาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ กปภ.