

สรุปการมอบนโยบายในโอกาสเริ่มปีงบประมาณ 2565
โดย นายสมบุรณ์ สุนันทพงศ์ศักดิ์ ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค
เมื่อวันศุกร์ที่ 1 ตุลาคม 2564
ณ ห้องประชุม 1508 ชั้น 5 อาคาร 1 สำนักงานใหญ่ กปภ.

.....

นายสมบุรณ์ สุนันทพงศ์ศักดิ์ ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) กล่าวขอบคุณผู้บริหาร พนักงาน กปภ. ทุกคนที่ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ส่งผลให้การดำเนินงานใน ปีงบประมาณ 2564 เบื้องต้นเป็นที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางเรื่องที่ต้องปรับปรุง จึงถือโอกาสนี้มอบ นโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันในปี 2565 ดังนี้

1. ขอแสดงความยินดีกับผู้ได้รับการแต่งตั้งใหม่

ตามที่ กปภ. ได้มีการแต่งตั้งพนักงานระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 20 ราย จึงขอแสดงความยินดีกับผู้ได้รับการแต่งตั้งมา ณ โอกาสนี้ และขอให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเริ่มงานในตำแหน่งใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 เพื่อจะได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเร็ว โดยจะ ประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน 3 เดือน

2. การเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์น้ำ

จากสถานการณ์อุทกภัยหลายพื้นที่ ซึ่ง กปภ.สาขาบางแห่งได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ และพื้นที่ลุ่มน้ำภาคกลาง ซึ่งปัญหาน้ำท่วมนอกจากการแก้ไขปัญหาน้ำในพื้นที่แล้วต้อง คาดการณ์ด้วยว่าพื้นที่ใดจะได้รับผลกระทบในลำดับต่อไป และเตรียมความพร้อมเพื่อรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะ กปภ.สาขาในพื้นที่ใต้เขื่อนเจ้าพระยาที่ต้องรับน้ำต่อจากจังหวัดชัยนาท ขอให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เตรียมการรับมือให้ดี อย่างไรก็ตาม ขอขอบคุณพนักงาน กปภ.สาขาที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และขอให้สายงานปฏิบัติการ 1 - 5 กำชับ กปภ.เขตและ กปภ.สาขาในสังกัดเตรียมความพร้อมรับมือ จัดเตรียม กำลังคน เครื่องสูบน้ำ ให้มีความพร้อม

นอกจากนี้ คณะกรรมการ กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับสถานการณ์ภัยแล้งเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ภัยน้ำท่วมหากยังมีกระแสไฟฟ้า และสถานีผลิตน้ำประปายังทำงานได้ ก็สามารถผลิตน้ำประปาให้บริการ ประชาชนได้ตามปกติ แต่หากขาดแคลนน้ำดิบ กปภ.จะไม่มีน้ำประปาสำหรับให้บริการประชาชน ดังนั้น ในช่วงฤดูฝนจึงต้องมีการเตรียมการและตรวจสอบสภาพสระเก็บน้ำต่างๆ พร้อมกักเก็บน้ำดิบให้เต็มศักยภาพ เพื่อให้มีน้ำไว้ใช้อย่างต่อเนื่องต่อไป

3. คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดองค์กรประจำปี 2564

คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานของ กปภ. ตามตัวชี้วัดองค์กรประจำปี 2564 เบื้องต้นคาดการณ์ ว่า กปภ.จะได้คะแนนประมาณ 4.00 ถือว่าเป็นระดับคะแนนที่มีความเสี่ยง ซึ่งตัวชี้วัดบางตัวอยู่ในระดับ ค่อนข้างดีเมื่อเทียบกับเป้าหมาย เช่น เรื่องการเบิกจ่าย กปภ.สามารถเบิกจ่ายได้เกินกว่าร้อยละ 97.5 แต่บาง

ตัวชี้วัดมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น อัตราน้ำสูญเสีย EBIDA โครงการก่อสร้างระบบประปาในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นต้น ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขใดๆ ในปีงบประมาณ 2564 ได้ จึงขอให้นำไปปรับกระบวนการทำงานในปีงบประมาณ 2565 ต่อไป

สำหรับตัวชี้วัดที่ยังสามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้มีคะแนนสูงขึ้นได้ คือการประเมินผลด้าน Core Business Enablers เนื่องจากอยู่ระหว่างขั้นตอนการเตรียมข้อมูลประกอบการประเมินผลก่อนนำเข้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สคร. ภายในวันที่ 31 ต.ค. 2564 และการเตรียมข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยตัวชี้วัด Enablers มีน้ำหนักคะแนนอยู่ที่ 40% และเป็นเครื่องมือบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานสวนกลางเป็นส่วนใหญ่ แต่หน่วยงานส่วนภูมิภาคก็มีส่วนต้องรับผิดชอบ เช่น หมวดที่ 4: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management: SCM) กปภ.จะต้องรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทาง PWA Call Center 1662และทุกช่องทางของการร้องเรียน ดังนั้น ขอให้ทุกฝ่ายร่วมกันวิเคราะห์พร้อมกำหนดกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการตัวชี้วัด Enablers ให้คะแนนการประเมินดีขึ้น และร่วมมือกันติดตาม สรุป รวบรวมและรายงานผลให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยแต่ละสายงานต้องประเมินตนเองว่าสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เมื่อต้นปีงบประมาณ 2564 หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องร่วมกันหาแนวทางแก้ไขให้ดีขึ้นก่อนกำหนดส่งรายงานและการสัมภาษณ์

4. การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

ปัญหาเรื่องน้ำสูญเสียเป็นปัญหาสำคัญของ กปภ. ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ โดยในปีงบประมาณ 2564 กปภ. มีเป้าหมายลดปริมาณน้ำสูญเสียให้ได้ 1 ล้าน ลบ.ม. สำหรับในปีงบประมาณ 2565 กปภ.ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา น้ำสูญเสียใน กปภ. สาขาที่มีปริมาณน้ำสูญเสียสูงและมีผลการดำเนินงานขาดทุน (เน้นจับปลาใหญ่) ซึ่งส่งผลกระทบกับการดำเนินงานในภาพรวมจำนวน 17 สาขา (กลุ่ม 3 4 5 +5) ได้แก่

กลุ่ม 3 สาขา: รังสิต สมุทรสาคร อ้อมน้อย

กลุ่ม 4 สาขา: ปทุมธานี อยุธยา ชลบุรี คลองหลวง

กลุ่ม 5 สาขา: เชียงใหม่ สุราษฎร์ธานี ขอนแก่น พัทธยา และเพชรบุรี

กลุ่ม 5 สาขา: สมุทรสงคราม ภูเก็ต สามพราน ราชบุรี และนครปฐม

5. โครงการก่อสร้างขนาดใหญ่

การติดตามความก้าวหน้าของโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ในปีงบประมาณ 2565 จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีเร่งรัดติดตาม เพื่อให้โครงการที่ล่าช้ามีความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น และให้โครงการใหม่มีความก้าวหน้าตามแผน โดยรายงานให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการ กปภ.ทราบ สามารถรายงานทุกเดือน หรือ 60 วัน หรือไตรมาสละ 1 ครั้ง แล้วแต่ความเหมาะสม แต่เมื่อขยายระยะเวลาให้นานขึ้นจะต้องมีความก้าวหน้าที่เป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้นกว่าเดิม สำหรับการประเมินการดำเนินงานของผู้รับจ้างต้องประเมินตรงตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และ กปภ. ควรปรับปรุงการวางระบบบริหารโครงการและการบริหารสัญญาในอนาคตให้ดีขึ้น

6. การทุจริต (fraud)

ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยงานต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและรัดกุม ป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต หรือการกระทำโดยประมาทที่ทำให้ กปภ.เสียหาย เช่น การจดมิเตอร์คลาดเคลื่อน หากมีการตรวจพบในหน่วยงานใดก็ตาม ผู้บังคับบัญชาทั้งในระดับใกล้ชิดและผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป จะต้องร่วมรับผิดชอบในฐานะที่ปล่อยปละละเลย ทั้งนี้ ได้ชักชวนแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของผู้บังคับบัญชาแล้ว จึงขอให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัดต่อไป

7 . การดำเนินงานโครงการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

ปัจจุบัน กปภ.ได้รับการรับรอง GECC แล้วจำนวน 208 สาขา หรือประมาณ 88% คงเหลือ 26 สาขาที่ยังไม่ผ่านการรับรอง จึงขอให้ กปภ.สาขาที่ยังไม่ได้รับการรับรองเร่งดำเนินการให้ได้รับการรับรองโดยเร็ว รวมทั้ง กปภ.สาขาที่ครบกำหนดแล้วต้องดำเนินการต่ออายุการรับรองด้วย ทั้งนี้ ขอกำหนดเป้าหมายให้ กปภ.ได้รับการรับรอง GECC ครบทั้ง 234 สาขาในปี 2565

8. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment. ITA)

ผลประเมิน ITA ของ กปภ. ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 93.94 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในระดับ "A" โดยส่วนที่ได้คะแนนน้อย คือ ส่วนคะแนนความคิดเห็นของบุคลากร กปภ.ที่มีต่อการบริหารงานของ กปภ. (IIT) ซึ่งจะต้องหาแนวทางแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2565 ตั้งเป้าหมายให้ กปภ.ได้คะแนนการประเมิน ITA ในระดับ "AA" โดยจะต้องมีผลคะแนนเฉลี่ยโดยรวมมากกว่า 95 คะแนน

9. ระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านน้ำ (International Organization for Standardization: ISO 24510 24512 และ 24528)

ปัจจุบัน กปภ. ได้บริหารจัดการคุณภาพน้ำประปาให้สะอาด ตามเกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มองค์การอนามัยโลก (WHO) อย่างไรก็ตาม ผู้ว่าฯ ยังมีแนวคิดที่จะให้ กปภ.ดำเนินงานให้ได้ตามมาตรฐานระบบการให้บริการด้านน้ำหรือ ISO 24510 และ ISO 24512 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการประเมินและการปรับปรุงพัฒนาการบริการของสาธารณูปโภคด้านน้ำ ซึ่งในปัจจุบัน กปภ. ได้ริเริ่มนำระบบมาตรฐาน ISO 24510 และ ISO 24512 มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน โดยนำร่องดำเนินการใน กปภ.สาขา จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กปภ.สาขาเชียงใหม่(พ) อุดรธานี(พ) บ้านฉาง สมุทรสาคร และหาดใหญ่(พ) ซึ่งจะขยายผลให้ได้ กปภ.เขตละ 1 สาขาต่อไป

นอกจากนี้ เป้าหมายต่อไปที่ควรพิจารณา คือการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 24528 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในระบบจำหน่าย โดยให้สายงานปฏิบัติการ 1 - 5 พิจารณาเสนอรายชื่อ กปภ.สาขาที่จะให้ดำเนินโครงการนำร่องสายงานละ 1 แห่ง ทั้งนี้ หาก กปภ. สามารถนำมาตรฐาน ISO 24510 ISO 24512 และ ISO 24528 มาใช้ได้อย่างทั่วถึงจะเป็นประโยชน์อย่างมาก และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่า กปภ. ยกระดับการบริหารจัดการน้ำประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

10. การบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Utility Management: EUM)

ปัจจุบัน กปภ. ได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Utility Management: EUM) ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารงานที่เป็นประโยชน์ต่อ กปภ. ดังนั้น ขอให้ทุกหน่วยงานศึกษาและนำแนวทางดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

11. การดำเนินงานโครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan: WSP)

กปภ. เป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่ดำเนินการเรื่อง WSP และขอให้มุ่งมั่นดำเนินการต่อไป ซึ่งหลักสำคัญของ WSP สรุปได้ 4 หลักการ คือ

1. Focus on health-based target ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยของประชาชน/ลูกค้า เป็นสำคัญ
2. Believe in process than end product มุ่งเน้นประสิทธิภาพของกระบวนการมากกว่าการทดสอบผลิตภัณฑ์ หากกระบวนการดีผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) ย่อมดี
3. Use risk assessment for prioritizing การจัดลำดับงานตามหลักการประเมินความเสี่ยง โดยเฉพาะความเสี่ยงที่มีผลต่อสุขอนามัย
4. Throughout from catchment to consumer ให้ความสำคัญตลอดห่วงโซ่การผลิตตั้งแต่พื้นที่กักเก็บน้ำ ลุ่มน้ำ ตลอดจนถึงแหล่งต้นน้ำต่างๆ จนถึงผู้บริโภค Catchment to consumer หรือ C to C

12. การรายงานความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (CONSUMER CONFIDENCE REPORT: CCR)

ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดให้ผู้ผลิตน้ำดื่มทุกแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาต้องจัดทำรายงานคุณภาพน้ำประจำปีฉบับย่อ หรือรายงานความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำแก่ผู้บริโภค (Consumer Confidence Report: CCR) เพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับน้ำดื่มในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งกฎหมายนี้บังคับใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาเท่านั้น ส่วนประเทศไทยไม่ได้กำหนดให้หน่วยงานน้ำประปาที่มีอยู่จัดทำรายงานดังกล่าวแต่ทราบว่ามีบริษัทในพื้นที่ จ.สมุทรสาคร ที่ส่งรายงานดังกล่าวให้ลูกค้าประเภทบริษัทเอกชนหรือโรงงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำให้แก่ลูกค้า ดังนั้น กปภ.ควรพิจารณาจัดทำรายงานดังกล่าวให้เป็นมาตรฐาน เพื่อใช้ในการรายงานคุณภาพน้ำจากสถานีผลิตน้ำประปาทุกแห่งของ กปภ. และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะและนำเสนอให้แก่ลูกค้ารายใหญ่ เช่น โรงพยาบาล โรงแรมและโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบและสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาของ กปภ.

13. พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA)

ขอให้สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) กำกับดูแลการดำเนินงาน PDPA ให้แล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดโดยมีเป้าหมายจะดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อน พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มิ.ย. 2565

14. Mobile Service

ในปัจจุบันการให้บริการต่างๆ ผ่านสมาร์ทโฟนถือเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ กปภ. จึงต้องเร่งรัดพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางออนไลน์และ Application

ในการตรวจสอบค่าน้ำประปาของ กปภ. การขอตีตั่ง หรือการทำธุรกรรมต่างๆ เป็นต้น ให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรมโดยเร็ว ทั้งนี้ กปภ. ควรมี กปภ.สาขาที่ 235 อยู่ในโทรศัพท์มือถือของลูกค้า เพื่อให้สามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตัวเอง

15. โมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Bio-Circular-Green Economy: BCG)

ตัวชี้วัดประเมินผลการดำเนินงานของ กปภ.ในปี 2565 ซึ่งปัจจุบัน กปภ.ได้มีการดำเนินงานในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับ BCG ในหลายโครงการ เช่น Solar Rooftop Eco-efficiency และ DSM เป็นต้น ทั้งนี้ขอให้สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) จัดโครงการด้าน BCG ส่วนบุคคลให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เช่น การประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ การปลูกต้นไม้ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ สำหรับ BCG ระดับองค์กร ที่จะนำมาเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานในปี 2565 จะได้พิจารณาร่วมกันต่อไป

16. การลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ.

ปัจจุบันสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ.สามารถเลือกรูปแบบการลงทุนที่หลากหลาย และสร้างผลตอบแทนให้เพิ่มพูนมากขึ้น โดยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กปภ. เปลี่ยนแปลงการลงทุนรูปแบบใหม่จากเดิมมีนโยบายลงทุน 2 นโยบาย คือ ตราสารหนี้และตราสารทุน เพิ่มใหม่ 4 นโยบาย คือ

- ตราสารหนี้ต่างประเทศ
- ตราสารทุนต่างประเทศ
- อสังหาริมทรัพย์
- สินค้าโภคภัณฑ์ (ทองคำ)

ทั้งนี้ ขอให้สมาชิกเลือกลงทุนโดยพิจารณาความเสี่ยงให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงอายุ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีสำหรับเป็นเงินใช้จ่ายในวัยเกษียณ

ท้ายนี้ ในปี 2565 ขอให้ผู้บริหารและพนักงาน กปภ.ทุกคนร่วมแรงร่วมใจเป็นหนึ่งเดียวกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อประโยชน์ของลูกค้า ประชาชน พนักงาน กปภ. และประเทศชาติเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตั้งแต่ผู้กำกับดูแลกำหนดนโยบาย คือ รัฐบาลกระทรวงมหาดไทย คณะกรรมการ กปภ. ลูกค้า ตลอดจนชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม พนักงาน กปภ. และหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องประสานงานร่วมกัน ทั้งหมดถือเป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นการก้าวไปข้างหน้า มุ่งสู่ความยั่งยืนต่อไป

.....