

บทวิเคราะห์การดำเนินงานของ กปภ. จากปัจจุบันสู่อนาคต An Analysis of PWA's Management : From Present to Future

จากการที่ประเทศไทยเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ กปภ.ต้องประสบกับภาวะขาดทุนอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 4 ปี นับตั้งแต่ปี 2541 ขาดทุน 463 ล้านบาท ปี 2542 ขาดทุน 678 ล้านบาท ปี 2543 ขาดทุน 494 ล้านบาท และปี 2544 ขาดทุน 63 ล้านบาท คณะผู้บริหารจึงได้ร่วมกันวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยการปรับวิธีการบริหารเพื่อรองรับวิกฤตที่เกิดขึ้น และปรับทรัพยากรให้ใช้พัฒนาไปอย่างถูกทาง ได้ผล และมีความต่อเนื่องยาวนาน

หลักการบริการงานให้ประสบความสำเร็จในปี 2546

กปภ.จึงได้นำหลักการบริหารจัดการแบบ 4 M ประกอบด้วย การบริหารบุคลากร (Man) การจัดการองค์กร (Management) การบริหารด้านการเงิน (Money) และการบริหารด้านทรัพย์สิน (Material) มาวิเคราะห์หาจุดเด่นจุดด้อย เพื่อกำหนดเป็นมาตรการปรับปรุงแต่ละด้านให้ดีขึ้น เช่น มาตรการพัฒนาบุคลากร มาตรการปรับลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร โดยจัดให้มีโครงการเกษียณงานก่อนกำหนดตามคำเรียกร้องของพนักงาน มาตรการเร่งเพิ่มรายได้ในสำนักงานประจำที่ยังมีกำลังผลิตเพียงพอด้วยการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำจำหน่าย มาตรการลดดอกเบี้ยจ่ายด้วยการออกพันธบัตรกปภ. เพื่อนำเงินมาชำระคืนหนี้เงินกู้ต่างประเทศ และเพื่อจัดความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน มาตรการปรับปรุงเปลี่ยนท่อประปาที่เก่า หมดยุคการใช้งานเพื่อลดอัตราน้ำสูญเสีย พร้อมประกาศเป็นพื้นที่น้ำประปาดื่มได้โดยร่วมมือกับกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข และมาตรการปรับโครงสร้างองค์กรซึ่งแบ่งการบริหารงานเป็น 5 ภาค เพื่อรองรับการบริหารงานแบบบูรณาการตามแนวความคิดของ CEO ภายใต้การทำงานเชิงธุรกิจเอกชนซึ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนการเอื้อให้กลไกการบริหารสามารถแก้ไขปัญหาในทุกระบบได้อย่างคล่องตัวและฉับไวขึ้น

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่ กปภ.ใช้ในการเชื่อมต่อมาตรการต่าง ๆ ข้างต้นให้บรรลุผลสำเร็จคือ ความสมัครสมานสามัคคีในหมู่พนักงาน ซึ่งได้มีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาและจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่องโดยวิธีสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละสำนักงานประจำที่กระจัดกระจายอยู่ 227 สาขาทั่วประเทศ สามารถดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

จากการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้ กปภ. ลดการขาดทุนโดยขยับมามีกำไร 277 ล้านบาทในปี 2545 และกำไร 380 ล้านบาทในปี 2546 นับเป็นการพลิกฟื้นสถานการณ์ขาดทุนเป็นกำไรจากการบริหารจัดการที่นำพาให้ กปภ.สามารถฝ่าวิกฤตและก้าวสู่วิสัยทัศน์ “กปภ. จะเป็นองค์กรชั้นนำเพื่อปวงชน ที่ให้บริการน้ำประปาอย่างมีคุณภาพ ทั้งถึง และได้มาตรฐาน”

PWA encountered financial loss for 4 consecutive years totalling Baht 463 million in 1998, Baht 678 million in 1999, Baht 494 million in 2000 and Baht 63 million in 2001, due to the economic crisis in Thailand since 1997. However, with a systematic approach, its management team has turned the crisis into opportunity by restructuring PWA and its resources for a better use to ensure long term development of the organization.

Management for success in 2003

PWA has adopted 4 M – management technique comprising **Man, Management, Money** and **Material** together with an analysis of its strength and weakness to be applied to improvement measures as the following :

- Personnel development.
- Personnel cost curb by means of an early retirement program as requested.
- Revenue boost at waterworks by means of marketing activities to increase water sales.
- Reduction of interest incurred by means of PWA's bonds to enable repayment of foreign loan and hence reduction of foreign exchange risk.

แนวทางการบริหารงาน

เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายของรัฐสภา

นอกจาก กปภ.จะต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงานภายใน เพื่อให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ภารกิจหน้าที่ตามนโยบายของ พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่ได้มอบให้แก่ กปภ. เมื่อคราวที่เดินทางมาตรวจเยี่ยม กปภ. เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2546 ก็เป็นอีกหลายภารกิจที่ กปภ.ต้องนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ประการแรกคือ นโยบายปิดบ่อบาดาลในพื้นที่วิกฤต ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม และ 22 เมษายน 2546 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดบ่อบาดาลทั้งหมดในพื้นที่ที่ กปภ. และ กปภ. สามารถให้บริการน้ำประปาแล้ว โดยเฉพาะพื้นที่ภาคกลางให้ปิดบ่อบาดาลภายในเดือนธันวาคม 2546 ซึ่ง กปภ.ได้สนองนโยบายดังกล่าวด้วยการสร้างระบบผลิตน้ำประปาจากแหล่งน้ำผิวดินเพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ จ.ปทุมธานี จ.พระนครศรีอยุธยา จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร พร้อมทั้งขยายระบบจำหน่ายเพิ่มเติมไปยังพื้นที่ จ.พระนครศรีอยุธยา ประการที่สองคือ นโยบายการให้ กปภ.ลงทุนขยายการบริการประชาชนในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้นจาก 18% เป็น 50% ภายใน 5 ปี ประการที่สามคือ นโยบายการปรับอัตราค่าน้ำประปาที่เห็นว่าน่าจะมีการปรับให้สะท้อนต้นทุน โดยเป็นอัตราค่าน้ำที่ประชาชนสามารถจ่ายได้ ประการที่สี่คือ นโยบายการบันทึกค่าเสื่อมราคาจากเงินอุดหนุนที่นำไปลงทุนก่อสร้างทรัพย์สิน ประการสุดท้ายคือ นโยบายการจัดสรรหุ้นให้แก่พนักงานภายหลังจากที่ กปภ. แปลงสภาพเป็นเอกชน และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ในปี 2547

จากนโยบายดังกล่าว กปภ.ได้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ พร้อมแนวทางปฏิบัติงานรวม 4 ด้าน เพื่อวางรากฐานการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนี้

1. ด้านการเงินและการตลาด กปภ.ได้จัดทำแผนการลงทุนที่มุ่งเน้นการลงทุนก่อสร้างปรับปรุงขยายประปาเดิมให้มีกำลังผลิตพอเพียงกับความต้องการของประชาชน และสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ตลอดจนการลงทุนในพื้นที่ห่างไกลจากเขตบริการเพื่อช่วยเหลือสังคม ในส่วนของแผนการตลาด กปภ.ได้จัดทำแผนเร่งรัดการจำหน่ายน้ำในพื้นที่ที่ยังมีกำลังผลิตเพียงพอ และแผนเร่งรัดการเก็บหนี้ค้างชำระอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานประปาแต่ละแห่งซึ่งเป็น PROFIT CENTER มีรายได้มั่นคงขึ้น อีกทั้งยังเป็นการป้องกันหนี้ค้างชำระไม่ให้เพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม รวมทั้งมีการจัดทำแผนการเงินการคลังเพื่อควบคุมสัดส่วนการกู้เงินในประเทศและต่างประเทศ เช่น การจัดหาแหล่งเงินกู้ภายในประเทศด้วยการออกพันธบัตรหรือกู้เงินจากธนาคารที่มีเงื่อนไขเหมาะสม ตลอดจนปรับปรุงระบบบัญชีและงบประมาณภายใต้โครงการติดตั้งระบบงานทางธุรกิจ

2. ด้านบริการและลูกค้าสัมพันธ์ กปภ.ได้จัดให้มี

- Replacement of the aged pipelines to reduce non-revenue water and to support Clean and Safe Water to Drink from Taps Program, with the cooperation of the Department of Health, Ministry of Public Health.
- Organization reform by dividing PWA into 5 administrative areas in which business-oriented management style is to be carried out with emphasis on customer satisfaction and prompt solution to their operating system.

The key factors contributing to the success of the above improvement measures are the staff's unity and awareness of problems and determination of the organization. There are 227 waterworks scattered around the country operating in the same direction for the improvement targets.

As a result of change in management, PWA has attained a financial turn around with net profits of Baht 227 million in 2002 and Baht 380 million in 2003. Its noble vision : **"To be a good organization with high efficiency in providing the population with full access to high standard drinking water supply service"** has also been achieved.

Fulfillment of Government's Policies

Besides the mandate of organization reform, there are the government's policies to pursue, given by Prime Minister Thaksin Shinawatra during his visit to PWA on February 14, 2003. In responding to the policy on banning artesian wells and the Cabinet's resolutions on March 25 and April 22, 2003 to encourage the use of taps water in the areas where land subsidence problem is critical, PWA has allowed private sector to invest on the construction of water supply systems using surface water for production in Pathum Thani, Nakhon-Pathom and Samut Sakhon provinces. Other policies include increasing of service coverage from 18% to 50% within 5 years; adjustment of water tariff to reflect the actual cost of water production but still be affordable for the consumers; accounting of government subsidy as revenues instead of equity; and allocation of shares to staff after corporatization and being listed on the Stock Exchange of Thailand in 2004. The following are PWA's strategic plan and action plan to pursue the government's policies :

โครงการประปาพบประชาชน โครงการน้ำประปาดื่มได้ โครงการเปิดบริการชำระเงินค่าน้ำนอกเวลาและในวันหยุด โครงการชำระเงินค่าน้ำผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ และร้านค้าในแหล่งชุมชนภายใต้สัญลักษณ์ PAYPOINT รวมทั้งจัดให้มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านสื่อต่างๆ ตลอดจนการสร้างกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ด้วยการให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น นอกจากนี้ ในทุกๆ ปี ยังได้มีโครงการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยต่าง ๆ โดยการจ่ายน้ำประปาแบบไม่คิดมูลค่าในภาวะที่เกิดความแห้งแล้งและอุทกภัย ตลอดจนให้บริการด้านวิชาการแก่ประปาท้องถิ่น เพื่อให้ประปาท้องถิ่นที่ยังขาดความรู้ในการผลิตน้ำประปาสามารถผลิตน้ำประปาได้อย่างมีมาตรฐาน

3. ด้านการพัฒนาองค์กร กปภ.ได้ปรับโครงสร้างบริหารให้เอื้อต่อการทำงานบริการในเชิงธุรกิจควบคู่กับการให้ความสำคัญต่อการทดลองนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ อาทิ ทดลองใช้ระบบประหยัดพลังงานไฟฟ้า นำระบบอัตโนมัติมาช่วยควบคุมระบบผลิตจ่ายน้ำ (SCADA) ในสำนักงานประปาที่เหมาะสม และนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารกิจการประปาทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะทางด้านวิชาการ ด้านบริหาร ควบคู่กับการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ทศนคติที่ดีและอุดมการณ์ที่มุ่งประโยชน์ของส่วนรวมให้แก่พนักงานทุกระดับ

4. ด้านบริหารจัดการ กปภ.ได้จ้างบริษัทที่ปรึกษาจัดทำแผนแม่บทด้านการพัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการร่วมลงทุนในพื้นที่ต่าง ๆ หลายรูปแบบ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาลตลอดจนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ e-Procurement เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลทางด้านการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการควบคุม และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลดน้ำสูญเสีย ทั้งนี้ เพื่อควบคุมอัตราน้ำสูญเสียให้ลดลงเหลือเพียง 25% ในอีก 2 ปีข้างหน้าด้วย

ยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกิจการในอนาคต

การสานต่อปณิธานและความมุ่งมั่นของ กปภ. เพื่อก้าวสู่ออนาคตอย่างมีเสถียรภาพนั้น กปภ.ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพ 2547 - 2549 เพื่อกำหนดมาตรการเชิงรุกในการเพิ่มประสิทธิภาพกิจการประปาของ กปภ. ใน 9 ด้าน ได้แก่

1. การเพิ่มรายได้ ทั้งจากธุรกิจหลักและธุรกิจเสริม
2. การควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารงาน บุคลากร ไฟฟ้าและพลังงานในการสูบน้ำ การลดการระดองเบี่ย และความเสียหายจากอัตราแลกเปลี่ยน และค่าใช้จ่าย
3. การลงทุนในการลดอัตราน้ำสูญเสีย และการปรับปรุงระบบประปา
4. การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทั้งในการเพิ่มพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำซึ่งเป็นวัตถุดิบในการผลิตน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพขึ้น

1. Finance and Marketing Aspect

Investment plan was set up on improvement and expansion of existing waterworks and construction of water supply in remote areas where people still lack clean water for consumption. Marketing plan was conducted to boost water sales and debts collecting in addition to operating cost control at all waterworks. Additionally, a financial plan was set up to optimize the proportion of foreign loan and local loan.

2. Service and Customer Relation Aspect

There are various programs launched for the customers such as Meet-the Customers, Safe Water from Taps, Water bill payment out of official hours, Payment at commercial bank, Counter service, Post office and Paypoint. PWA also gave away water to communities affected by natural disaster and provided technical assistance on water supply to local agencies upon request.

3. Organization Development Aspect

The restructuring of PWA along with its ongoing business process reform has brought in new technologies such as the use of economical power system, SCADA, and computerization. Training and development of personnel at all levels are also conducted to build up their knowledge, capability, moral and good attitude towards organization roles.

4. Management Aspect

PWA has engaged a consultant for the preparation of Information Technology Development Plan and allowed private sector participation in its business in accordance with government's privatization policy, as well as the procurement by means of e-Procurement. Non-revenue water control has been actively conducted in order to achieve the internationally accepted figure of 25% by the year 2006.

Strategies for Future Efficiency

On determination of corporate development for future efficiency, PWA has worked out strategies for the years 2004 - 2006 in the following aspects :

1. Increase in revenue from the business of water supply and others related.
2. Expense control on personnel and electricity and power usage, as well as decrease in interest and foreign exchange risk.

5. การพัฒนาองค์กร การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบบริหารและจัดการ และการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชน

6. การปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทั้งทางด้านแรงดันน้ำ คุณภาพน้ำ การติดตั้งมาตรที่รวดเร็ว และลูกค้าสัมพันธ์

7. การปฏิรูปอัตราค่าน้ำ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการลงทุน ขยายงานให้เป็นไปตามความต้องการใช้น้ำของประชาชน ดังที่กำหนดในแผนวิสาหกิจปี 2545 - 2549

8. การบริหารความเสี่ยงขององค์กรในเชิงธุรกิจ ได้แก่ การลงทุน การเงิน การดำเนินงาน บุคลากร แหล่งน้ำ และเหตุการณ์ภายนอก

9. การบริหารทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพื่อลดรายจ่ายหรือเพิ่มรายได้แล้วแต่กรณี

ส่วนแผนยุทธศาสตร์อันเป็นแผนระยะยาวตั้งแต่ช่วงปี 2550 - 2570 จะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้านแหล่งน้ำ และการจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการใช้น้ำในแต่ละพื้นที่ตามนโยบายของรัฐบาล ทั้งเพื่อใช้ในกิจการประปา เกษตรกรรม และอุตสาหกรรมแบบองค์รวม ซึ่งอาจดำเนินการด้วยโครงข่ายท่อ/คลองส่งน้ำทั่วประเทศ เป็นต้น สำหรับการจัดการทรัพยากรน้ำแบบยั่งยืนและผสมผสานตลอดจนการประสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีน้ำเป็นพรมแดนกันระหว่างประเทศ เช่น ลาว พม่า เวียดนาม และมาเลเซีย ในการบูรณาการการพัฒนาแหล่งน้ำและการจัดการทรัพยากรน้ำระหว่างประเทศนั้น อาจใช้วิธีการผันน้ำภายในลุ่มน้ำหรือระหว่างลุ่มน้ำก็ได้ ทั้งนี้จะต้องมีการศึกษาในรายละเอียดทั้งด้านภูมิศาสตร์ ต้นทุนค่าน้ำ การบริหารจัดการและผลกระทบทางด้านระบบนิเวศเสียก่อน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออนาคต

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานเชิงรุกสำหรับแผนยุทธศาสตร์เพิ่มประสิทธิภาพ 2547 - 2549 นั้น จะช่วยพัฒนาให้ กปภ. รุดหน้าไปได้อีกระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจาก กปภ.มีกำไรเหลือเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับขนาดการลงทุนที่กำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจ (2545 - 2549) คือเฉลี่ยปีละประมาณ 7,000 ล้านบาท ทำให้ กปภ.ยังไม่สามารถขยายงานได้ทันกับความต้องการใช้น้ำของประชาชน และถึงแม้ว่ารัฐบาลจะได้จัดเงินอุดหนุนให้เฉลี่ยปีละประมาณ 2,000 ล้านบาท แล้วก็ตาม กปภ.ก็ต้องใช้เงินกู้และเงินที่สำรองไว้เป็นค่าเสื่อมราคามาใช้ลงทุนในโครงการใหม่ ซึ่งส่วนมากไม่คุ้มการลงทุน

ดังนั้น หากจะดำเนินมาตรการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยการแบ่งเบาภาระทางด้านเงินอุดหนุนจากรัฐบาลแล้ว กปภ.เห็นว่าควรกำหนดราคาค่าน้ำให้สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงในแต่ละปี ซึ่งจะช่วยให้ กปภ.สามารถเลี้ยงตัวเองได้และมีเงินกำไรเหลือนำไปลงทุนขยายงานได้ตามแผนวิสาหกิจที่กำหนดไว้ต่อไป

3. Investment on non-revenue water reduction and improvement of water supply system.

4. Improvement of water quality for drinkability and water resources management.

5. Corporate development, improvement of information technology and management issues, as well as private sector participation scheme.

6. Improvement of water services.

7. Adjustment of water tariff.

8. Risk management of investment, financing, operation, water resources and external influences.

9. Management of non-performing assets.

The long term strategic plan for 2007 - 2027 will focus on water sources management and allocation. In addition, collaboration with neighbouring countries like Laos, Myanmar, Vietnam and Malaysia for development of water resources will be conducted with further detailed study.

Future Impact

Since PWA has had only a small net profit compared with its annual investment budget requirement as specified in the Corporate Plan (2002 - 2006) at about Baht 7,000 million, while the allocated subsidy from the government is only about Baht 2,000 million each year, its reserve fund and local bond have been resorted to for new investment projects. In such a circumstance, water tariff adjustment seems inevitable to reflect the actual cost of water production so that PWA could earn enough income to recover cost and become self-sufficient.

“น้ำใสใจจริง”



■
 น้ำประปาของ กปภ.
 เป็นน้ำที่สะอาดและมี
 มีคุณภาพ
 สามารถดื่มได้ ไม่เป็นพิษ
 แต่ก็ยังมีอีกหลายพื้นที่
 ที่ไม่มีน้ำประปาใช้
 กปภ. น่าจะมีกาขยาย
 อาณาเขตบริการให้ทั่วถึง
 มากไปกว่านี้

นางธราทิพย์ แदनวงศ์
 ปลัด อบต.บ้านหมอ
 ลูกค้ำ
 สำนักงานประปาบ้านหมอ
 จ.สระบุรี



■
 ผู้สืบทอดอาชีพ
 การให้บริการที่รวดเร็ว
 ของ กปภ. ขอให้ศึกษา
 มาตรฐานการบริการ
 ที่มีประสิทธิภาพนี้ไว้
 แต่ขอเสียด
 เรื่องจุดน้ำประปาดื่มได้ฟรี
 ขอให้ติดตั้งเพิ่มบริเวณ
 อย่างชุมชนหนาแน่น หรือ
 สถานศึกษาด้วย
 โดยเน้นการดูแลเรื่อง
 ให้ประชาชนรู้สึกใช้น้ำ
 อย่างมีคุณภาพ

นายบุญชูว์ สมทรง
 ข้าราชการ
 ลูกค้ำ
 สำนักงานประปาสุพรรณบุรี



■
 ปัจจุบันระบบประปา
 มีการปรับปรุงดีขึ้น
 เป็นที่น่าพอใจ
 น้ำไหลตลอด 24 ชั่วโมง
 พนักงานประปา
 มีความสุภาพ
 เอาใจใส่ลูกค้า และ
 สามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้
 ตลอดเวลา
 สิ่งที่ยังอยากให้ปรับปรุง
 คือเรื่องเครื่องมิเตอร์
 ทำงาน
 และควรขอค่าซ่อม
 ผู้ใช้น้ำไปเลย ๆ
 ขะติมากครับ

นายอำนาจ ไสสุวรรณ
 ทนายความ
 ลูกค้ำ
 สำนักงานประปาไชยา
 จ.สุราษฎร์ธานี



■
 กปภ. สามารถผลิต
 และจำหน่ายน้ำ
 ที่ใสสะอาดให้แก่ลูกค้าได้
 อย่างพอเพียง
 และไม่มีปัญหา
 ในกาชำระค่าน้ำประปา
 ส่วนสิ่งที่อยากให้ กปภ.
 ทำในอนาคต คือ
 ขอให้ขยายบริการ
 ไปยังชุมชนต่าง ๆ
 และขอให้ช่วยดูแล
 สิ่งแวดล้อมด้วย
 ที่สำคัญขอให้ติดตั้ง
 น้ำประปาดื่มได้ตาม
 โรงเรียน วัด มัสยิด
 ให้ด้วยนะครับ

นายประพุดติ รัตนนิล
 ข้าราชการ
 ลูกค้ำ
 สำนักงานประปาสงขลา



“เราพร้อมแก้ไข”



■
 นำประปามีคุณภาพ
 และไหลแรงขึ้น
 พนักงานเก็บเงิน
 ที่สุภาพเรียบร้อย
 ให้บริการดี รวดเร็ว
 ทันเหตุการณ์

■

นางอรัทัย โชคสุกินสกุล
 อาชีพค้าขาย
 ลูกค้า
 สำนักงานประปาหาดใหญ่
 จ.สงขลา



■
 พนักงานของ ปภ.
 พุดชาสุภาพ ให้บริการดี
 เวลาโทรศัพท์แจ้งข้อบกพร่อง
 ก็มาช่วยซ่อมท้อ
 อย่างรวดเร็ว

■

นางวิภาวี วังคำ
 อาชีพทำนา
 ลูกค้า
 สำนักงานประปาด่านซ้าย
 จ.เลย



■
 ยากให้ ปภ.
 ทำคู่มือเสริม
 เช่น ทำน้ำดื่มที่มีคุณภาพ
 ขายเป็นเอกชน
 ในราคาที่เท่ากัน
 แต่น้ำดื่มของ ปภ.
 มีคุณภาพ
 ที่มันใช้ได้มากกว่า

■

นางดวงสุดา ชัยเดช
 ร้านถ่ายเอกสาร
 ลูกค้า
 สำนักงานประปาเลย



■
 ปภ. ให้บริการ
 ได้สะดวกรวดเร็ว
 พนักงานและผู้บริการ
 อำนวยความสะดวก
 โน้มน้าวให้ซื้อมูลช่างล่าง
 ต่าง ๆ เป็นอย่างดี
 รวมทั้งตกแต่งสำนักงาน
 ประปาให้สวยงามอยู่เสมอ
 ส่วนสิ่งที่อยากได้ ปภ.
 ทำมากขึ้น คือ
 มีกาชขายบริการผู้สมัคร
 ที่ต่างไกล และเพิ่มกาช
 บริการความสะดวก
 ให้ประชาชนมากขึ้นอีก
 เช่น เปิดให้บริการ
 ในวันหยุดเต็มวัน

■

น.ส.มีนตรา ธาดาสุกกร
 เจ้าของร้านอมรภัณฑ์
 ลูกค้า
 สำนักงานประปาภูมทาบ
 จ.อุดรธานี