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.

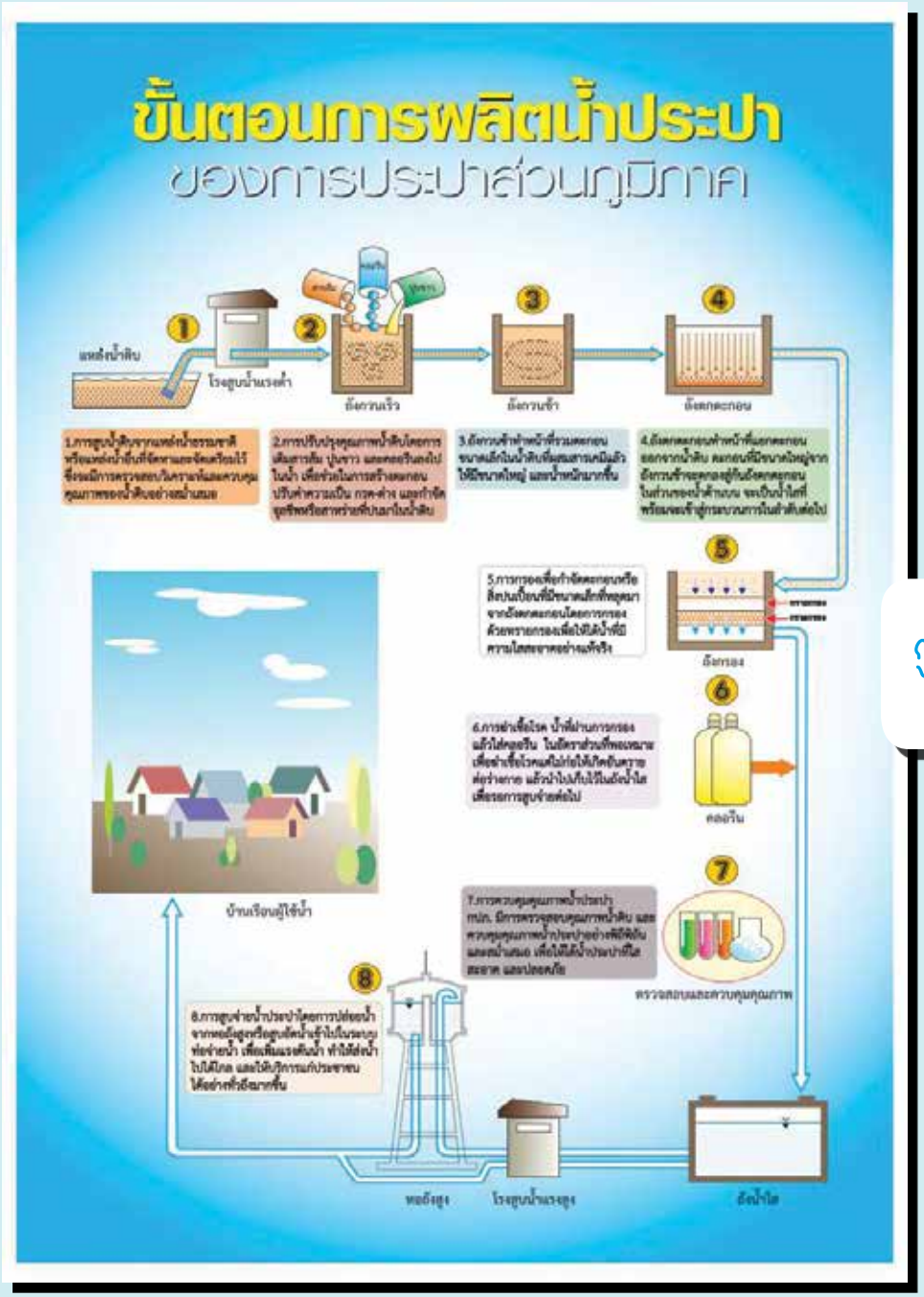
**“น้ำประปาก็เอามาจากแม่น้ำนี่แหละ ทำไมต้องคิดค่าน้ำด้วย?”**
**“เหม็นกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา ทำยังไงดี?”**
**“ทำไมค่าน้ำเดือนนี้สูงจัง ทั้งที่เราก็ใช้น้ำปกติ?”**

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 ?

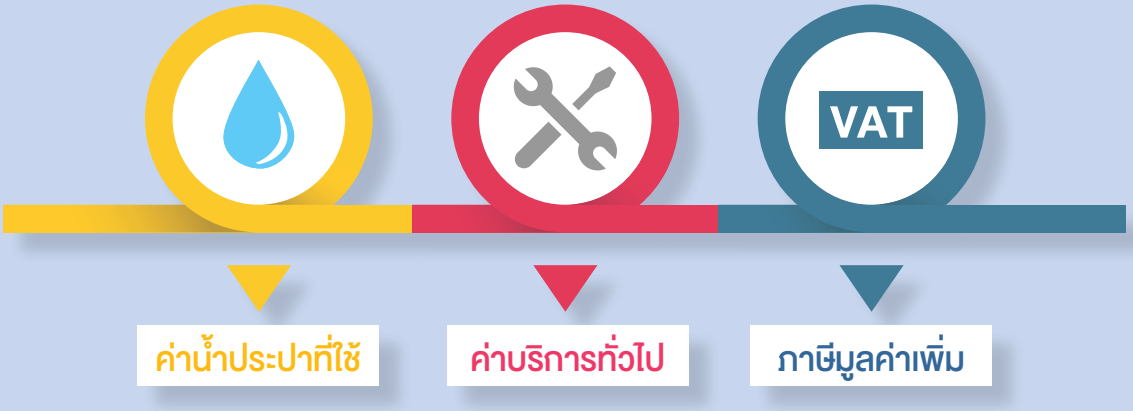
ถึงแม้ว่า “น้ำ” จะเป็นทรัพยากรที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติ กปภ. แค่สูบน้ำขึ้นมาและจ่ายไปตามเส้นท่อประปาให้พวกเราได้ใช้กัน ทำไมต้องคิดค่าน้ำประปาเราด้วย ซึ่งความเป็นจริงแล้วกว่าจะเป็นน้ำประปาที่พวกเราใช้กันอยู่ทุกวันนั้นต้องผ่านการผลิตหลายขั้นตอน อาทิ การจัดหาแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอต่อการผลิต 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

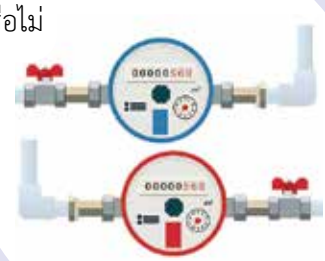
สำหรับคนที่ไม่ได้อยู่บ้านเป็นประจำ แนะนำทุกคนให้ปิดประตูน้ำหลังมาตรวัดน้ำไว้เสมอ หากมีท่อรั่วภายในบ้าน เราก็จะไม่เสียค่าน้ำประปาไปฟรี ๆ แน่นอนครับ

# 4. ทำไมน้ำประปาถึงไหลอ่อน?

บางครั้งน้ำประปาบ้านเราก็ไหลแรง แต่ทำไมบางครั้งก็ไหลอ่อน โดยสาเหตุนั้นเกิดจากสภาพพื้นที่จ่ายน้ำที่เป็นเนินสูงต่ำไม่เท่ากันหรือว่าจะเป็นการใช้น้ำประปาพร้อมกันของผู้ใช้น้ำ เช่น ในช่วงเช้าหรือเย็นที่เป็นช่วงเวลาที่คนส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาพร้อมกัน จึงอาจทำให้แรงดันน้ำประปาลดลงและไหลอ่อน ซึ่งถ้าทุกคนเจอปัญหานี้สามารถแจ้ง กปภ. สาขาในพื้นที่ได้เลยนะครับ

นอกจากนั้น เรามีคำแนะนำเบื้องต้นให้ทุกคนเวลาเจอปัญหาน้ำไหลอ่อน ดังนี้ครับ

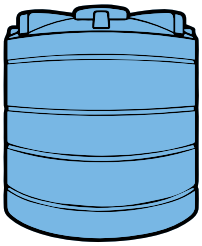
**1. ตรวจดูประตูน้ำ**
ทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
มาตรวัดน้ำว่าเปิดอยู่หรือไม่



**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

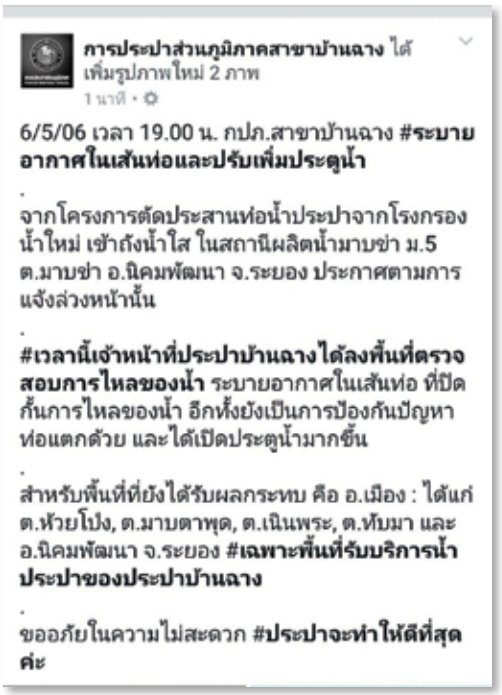
ด้วย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านฉาง จะทำการเปลี่ยนแปลงสายไฟฟ้าเข้าหม้อแปลงของสถานีสูบจ่ายน้ำเพื่อแรงดันไฟฟ้าทดแทนของเดิม และจำเป็นต้องตัดกระแสไฟฟ้าเข้าสถานีสูบจ่ายฯ ดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน เป็นเหตุให้ไม่สามารถสูบจ่ายน้ำได้ตามปกติ ในวันวันเสาร์ ที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ ตั้งแต่เวลา 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

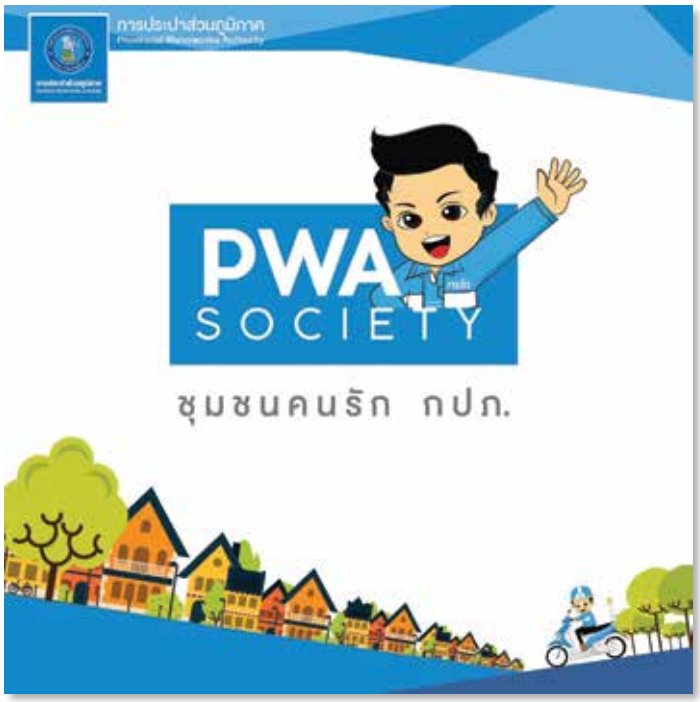
**6. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา** อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหาเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย อีเมล หรือไปพบลูกค้าเองก็ตาม จะได้รู้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้ จะได้หาวิธีใหม่ให้ลูกค้าต่อไป สื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้า ซึ่งเราสามารถนำข้อมูลจากการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงงานภายในของเรา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



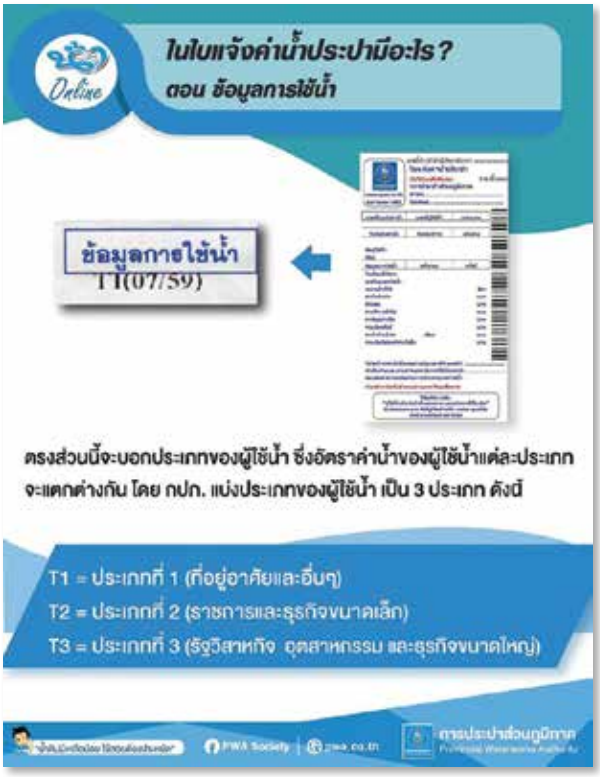

**จากผลสำรวจสถิติผู้ใช้ Social Media ในประเทศไทย จากจำนวนประชากรทั้งหมด 68 ล้านคน เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกว่า 38 ล้านคน คิดเป็น 56% ของประชากร และทั้ง 38 ล้านคนนี้ล้วนใช้งาน Social Media ทั้งสิ้น (จากการสำรวจของบริษัท We Are Social ประเทศสิงคโปร์ ในรายงาน Digital in 2016) จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน Social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

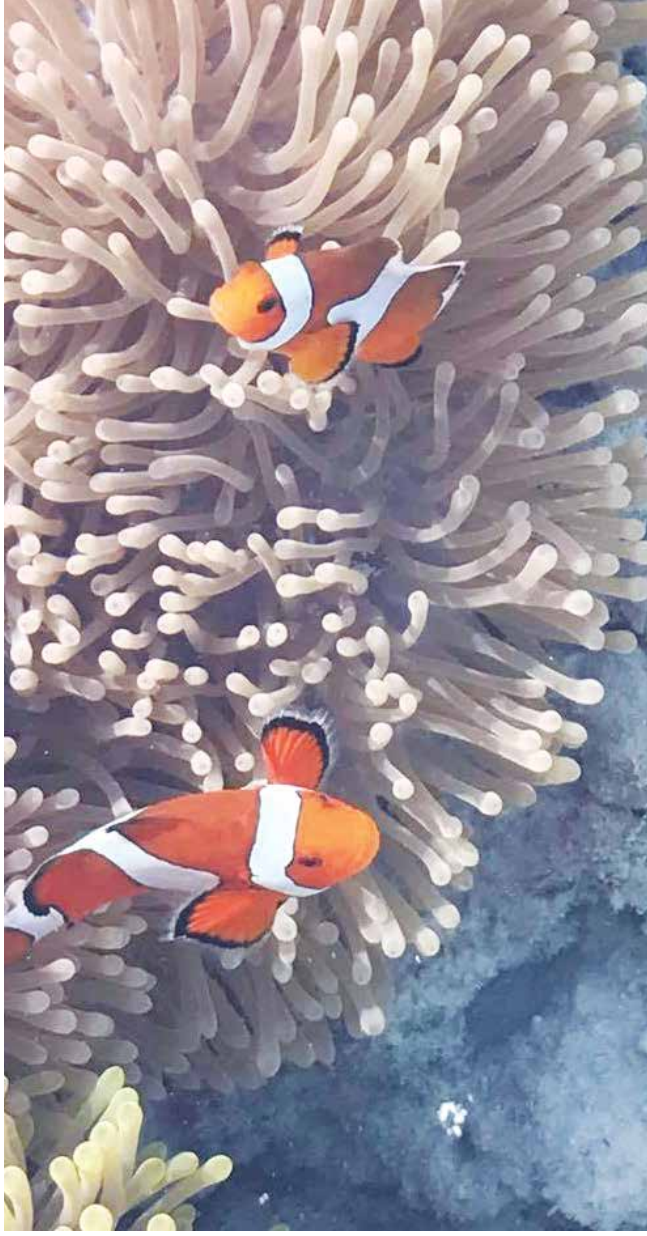
**รถยนต์** ขับรถไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) จากกรุงเทพฯ มุ่งหน้าสู่อำเภอคุระบุรี ระยะทางประมาณ 720 กิโลเมตร ก่อนถึงอำเภอคุระบุรีประมาณ 6 กิโลเมตร บริเวณหลักกิโลเมตรที่ 721 มีทางแยกเลี้ยวเข้าท่าเรือคุระบุรี ประมาณ 2 กิโลเมตร จะมองเห็นป้ายอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์อยู่ทางขวามือ จากนั้นให้เลี้ยวเข้าไปจอดรถบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวซึ่งตั้งอยู่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

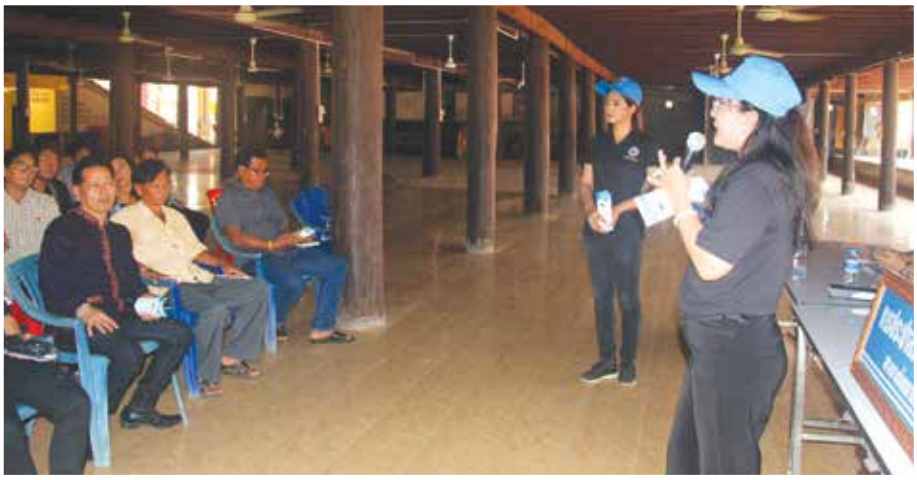
ลงพื้นที่ดูแลผู้ใช้น้ำรายใหม่ ตามโครงการผ่อนชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา พร้อมสอบถามความพึงพอใจ ตรวจสอบคุณภาพน้ำ และระบายตะกอนหัวดับเพลิงให้แก่ผู้ใช้น้ำ ณ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2560

**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

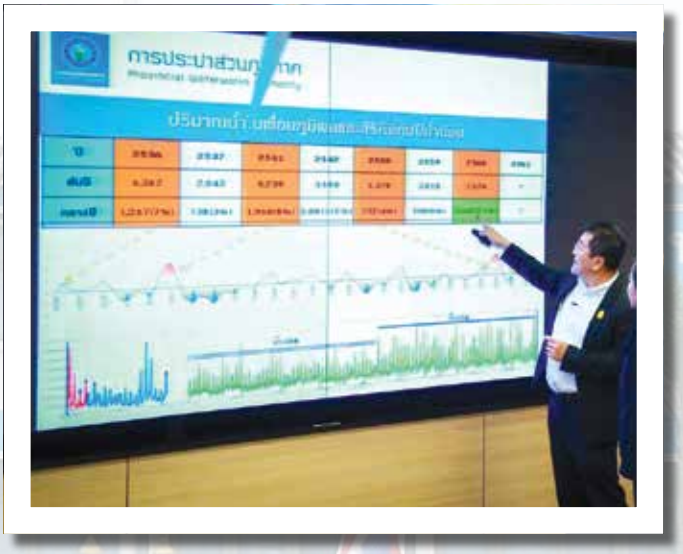
**นายเสรี ศุภราทิตย์ ผู้ว่าการ กปภ. พร้อมคณะทำงาน** ลงพื้นที่ติดตามการทำงานของ กปภ.สาขาบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพื่อรับฟังผลการดำเนินงานของข้อมูลแหล่งน้ำดิบ เขตพื้นที่จำหน่ายน้ำประปาในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมเยี่ยมชมสถานีผลิตน้ำบ้านฉาง และสถานีสูบน้ำดิบคลองบางไผ่ เมื่อวันที่ 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.