

กปภ. ๓๓ ปี



วารสาร
การประปาส่วนภูมิภาค

ฉบับที่ 1 ปีที่ 39 เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2561
ISSN 0858-6756 www.pwa.co.th
วารสารรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.

PWA Digital Bill

ลงทะเบียนที่ <http://pwa.mywallet.co>



แจ้งค่าน้ำประปา ☒

สถิติการใช้น้ำประปา ☒

ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ☒

ข่าวประกาศหยุดจ่ายน้ำประปา ☒

แจ้งท่อแตกรั่ว ☒

จ่ายค่าน้ำประปา ☒

(ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต)

รอบบิลภายในกำหนดเท่านั้น*

แสดงบาร์โค้ด / คิวอาร์โค้ด ☒

เพื่อชำระค่าน้ำประปา

ที่ตัวแทนรับชำระ

ดาวน์โหลด



ระบบปฏิบัติการ iOS

ลงทะเบียนรับบริการ



หรือไปที่ URL <http://pwa.mywallet.co/>

ระบบปฏิบัติการ Android



1. ดาวน์โหลด Mywallet App

2. ลงทะเบียนรับบริการ



ก้าวตามพ่อ ขอบู่มงมื่น เพื่อปวงชน

การประปาส่วนภูมิภาค www.pwa.co.th

PWA Contact Center 1662



ในปัจจุบัน การปรับตัวให้ก้าวทันยุคสมัย เป็นเรื่องที่ทุกองค์กรหลีกเลี่ยงไม่ได้อีกต่อไป โดยเฉพาะในยุคนี้อะไรก็เป็นดิจิทัลไปหมด

นับตั้งแต่การก่อตั้งองค์กรเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2522 หรือ 39 ปีที่แล้ว การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ต้องปรับตัวและก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าประทับใจทั้งในคุณภาพและการบริการ โดยปัจจุบัน กปภ. นำเทคโนโลยีผลิตน้ำประปาให้สะอาดได้มาตรฐาน ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น WSP - Water Safety Plan โครงการ Water is Life ฯลฯ หรืออีกเรื่องที่สำคัญไม่แพ้กัน คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เช่น ระบบ CIS การตรวจสอบและชำระค่าน้ำออนไลน์ เป็นต้น

ล่าสุด ในด้านคุณภาพน้ำประปา กปภ. ร่วมลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับกรมอนามัย เรื่องการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา โดยทั้งสองหน่วยงานจะร่วมกันพัฒนาหลักเกณฑ์ มาตรฐานทางวิชาการ เพื่อให้ น้ำประปามีคุณภาพมาตรฐานตามท้องที่การอนามัยโลกกำหนด และการสร้างความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้ายุค 4.0 กปภ.สาขาดิจิทัล ที่ กปภ. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการชำระเงินค่าน้ำประปา

สิ่งที่กล่าวมาข้างต้น คือรูปแบบการปรับตัวของ กปภ. ในยุคประเทศไทย 4.0 แต่นอกจากปรับตัวแล้ว สิ่งหนึ่งที่ กปภ. ใช้ขับเคลื่อนองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง คือ ความมุ่งมั่นในการผลิตน้ำประปาที่สะอาดและการให้บริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า กปภ. เป็นองค์กรที่ส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตในการมีน้ำประปาสำหรับอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง

เนื้อหาในวารสาร “น้ำ” ฉบับครบรอบ 39 ปี จึงขอนำเสนอเรื่องราวความมุ่งมั่นของ กปภ. ในการทำงานบริการน้ำประปา ไม่ว่าจะเป็น “39 ปี กปภ.ก้าวอย่างมุ่งมั่น ก้าวอย่างยั่งยืน” ที่นำเสนอการมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง “ของขวัญปีใหม่แทนใจ มอบให้คนสำคัญ” การมอบของขวัญให้ลูกค้าโดยใช้ความรู้ด้านประปา “ไขข้อสงสัย ให้ลูกค้าคนสำคัญ” นำข้อสงสัยของลูกค้ามาชี้แจงให้หายสงสัยเพื่อความสบายใจของลูกค้า พร้อมทั้งกิจกรรม CSR ที่ กปภ. ได้มีส่วนร่วมต่อชุมชนและสังคมทั้งในรั้วรอบรั้ว และนอกรั้ว เพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน

คำนิยาม กปภ. “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน” พร้อมด้วยวิสัยทัศน์ “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” จึงไม่ใช่เพียงแค่ว่าสวยหรูที่ประดับองค์กรเท่านั้น แต่คือสิ่งที่ กปภ. ใช้เป็นเข็มทิศขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า เพราะด้วยหน้าที่การบริการน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ทำให้ กปภ. ต้องมุ่งมั่นในการทำหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อความสุขของประชาชนอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จวบจนอนาคต ไม่ว่าเวลาจะผ่านไปกี่ปีก็ตาม..ชาว กปภ. พร้อม “มุ่งมั่น...สู่ความยั่งยืน”

นริษฐ์ รุ่งรัตนอุบล

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
บรรณาธิการ

การประปาส่วนภูมิภาค องค์กรของรัฐที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาเพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนภูมิภาคให้มีคุณภาพชีวิตก้าวหน้า และสนับสนุนนโยบายกระทรวงมหาดไทยในการสร้างสังคมให้มีระเบียบเป็นบ้านเมืองน่าอยู่ ประชาชนใช้สุขุณบรรรม

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



ในน้ำมีอะไร



สารบัญ ฉบับที่ 1 ปีที่ 39 เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2561



วารสาร "น้ำ" ใช้หมึกพิมพ์ที่ผลิตจากถั่วเหลือง
ปราศจากคลอรีนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

PWA's Story : จากต้นน้ำถึงปลายทีก

- 03 มารู้จักกับ กปภ.กันเถอะ
- 07 39 ปี กปภ. มุ่งมั่นตั้งใจสู่ความยั่งยืน
- 10 ของขวัญปีใหม่แทนใจ...มอบให้คนสำคัญ
- 12 กปภ. ติด TOP 5 รัฐวิสาหกิจโปร่งใส ประเมิน ITA
- 14 เจาะใจ...สุดยอดนักบริการมือทองสมองเพชร
กับที่ใต้การรับมือลูกค้าสารพัดรูปแบบ

PWA : Q&A

- 18 ไหว้อ้อสงสัย...ให้ลูกค้าคนสำคัญ

Core Values : ถอดรหัสค่านิยม กปภ.

- 20 มั่นใจในคุณภาพน้ำประปา...
ประทับใจในการบริการที่เป็นเลิศ

อาเซียนน่ารู้ ก้าวสู่ AEC

- 23 ข้อควรทำ & ไม่ควรทำ ในอาเซียน (ตอนที่ 2)

Audit Talks

- 25 หน่วยตรวจสอบภายใน...ของรัฐบาลกิจ

Corporate Governance (CG)

- 27 สรุปประชุมคณะกรรมการ กปภ.
- 31 ธรรมนูญการระดมทุน กปภ. (ตอนที่ 2)

กิจกรรม CSR&PWA

- 32 กิจกรรม CSR
- 35 ภาพข่าว...เล่าเรื่อง

มารู้จัก การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) กันเถอะ



เคยได้ยินชื่อ “การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)” กันบ้างไหมครับ ?

“ก็ไม่รู้สินะ รู้แค่ต้องจ่ายค่าน้ำทุกเดือน ไม่รู้หรอกว่าใช้น้ำของประปาอะไร”
ความรู้สึกของใครหลายคนอาจเป็นเช่นนั้น เพราะในชีวิตประจำวันมีเรื่องต้องคิด
มากมายอยู่แล้ว จะใส่ใจว่าใช้น้ำประปาของหน่วยงานไหนทำไม หรือบางคนอาจจะสับสน
ในความแตกต่างระหว่าง การประปาส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง ประปาเทศบาล
หรือประปาดังค์รปกครองส่วนท้องถิ่น

ถึงเวลาแล้วครับ ที่จะทิ้งความสงสัยนั้นออกไปเสียที่วารสาร “น้ำ” ฉบับพิเศษ ครบรอบ 39 ปี กปภ. ขออาสาไขข้อสงสัยเรื่องหน่วยงานบริการน้ำประปาในประเทศไทย รวมทั้งขอแนะนำให้ทุกคนได้รู้จัก กปภ. ให้มากขึ้นกว่าเดิม รับรองว่าจะได้รับข้อมูลที่เป็ประโยชน์ในการใช้บริการน้ำประปาอย่างแน่นอนครับ

แต่ก่อนอื่น ขอพาทุกท่านย้อนเวลาไปจุดเริ่มต้นของ กปภ.เมื่อ 39 ปีที่แล้วกันก่อนครับ

กปภ. เริ่มต้นจาก 2 หน่วยงาน

ถ้าพูดถึงจุดเริ่มต้นของ กปภ. แล้ว คงต้องพูดถึง 2 หน่วยงาน ที่ให้บริการน้ำประปาเมื่อ 39 ปีที่แล้ว คือ กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ผลิตและจำหน่ายน้ำประปาในเขตเมืองหรือในชุมชน กับ กองประปาชนบท กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบระบบประปาหมู่บ้าน หรือการประปาขนาดเล็กในชุมชน

เมื่อมี 2 หน่วยงานที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงกันแล้ว รัฐบาลจึงตั้งใจที่จะปรับปรุงและขยายกิจการประปาในส่วนภูมิภาคให้ดียิ่งขึ้น โดยโอนกิจการจากทั้ง 2 หน่วยงาน มาเป็นการประปาส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2522 และถือเอาวันที่ 28 กุมภาพันธ์ของทุกปีเป็นวันก่อตั้ง กปภ. ครับ

ตัดกลับมาที่ปัจจุบัน เมื่อ กปภ. ก่อตั้งขึ้นแล้ว มาดูกันดีกว่าครับว่าในประเทศไทยของเรานั้นมีหน่วยงานไหนบ้างที่ทำหน้าที่ให้บริการน้ำประปา

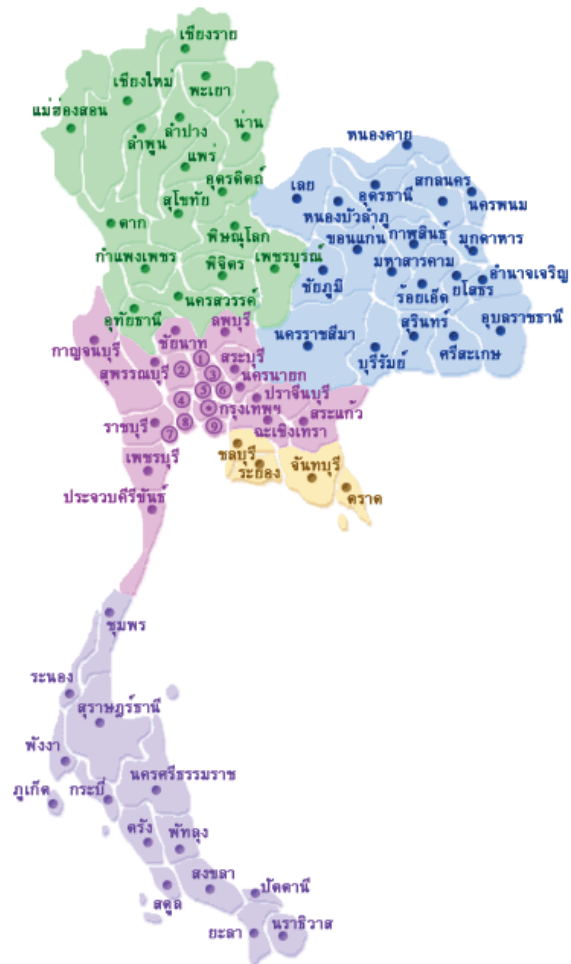
ผู้ให้บริการน้ำประปาในประเทศไทย

- การประปาส่วนภูมิภาค
- การประปานครหลวง
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากข้อมูลดังกล่าว คงทำให้ทุกคนหายสงสัยกันไปแล้วนะครับ ว่ามีหน่วยงานไหนที่ทำหน้าที่ให้บริการน้ำประปาในประเทศไทย แต่อาจจะมึหลายท่านยังมีคำถามที่ติดค้างอยู่ในใจว่า แล้ว กปภ. ให้บริการในพื้นที่ไหนบ้าง ? มาดูกันเลยครับ

พื้นที่ให้บริการของ กปภ.

กปภ. ให้บริการน้ำประปาในเขตพื้นที่ 74 จังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ซึ่งใน 74 จังหวัดนั้น ก็ไม่ใช่แค่ กปภ. เท่านั้นนะครับ ที่ให้บริการน้ำประปา ยังมีประปาหมู่บ้าน ประปาเทศบาล หรือบางพื้นที่ไม่มีน้ำประปาใช้ ต้องขุดบ่อบาดาล หรือกักเก็บน้ำไว้ใช้เอง



การประปาส่วนภูมิภาค

ให้บริการน้ำแก่ประชาชนครอบคลุม 74 จังหวัด

ยกเว้น

กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ

สำหรับการแบ่งส่วนการทำงานของ กปภ. นั้น แบ่งเป็นออกเป็น 5 ภาค รับผิดชอบทั้งหมด 10 เขต มี กปภ.สาขาในสังกัดทั่วประเทศ 234 สาขา ทำหน้าที่

- 1) สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา
- 2) ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่ให้บริการ
- 3) ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

พัฒนาคุณภาพน้ำประปา และการบริการอยู่เสมอ

แม้จะทำหน้าที่มา 39 ปี แต่ กปภ. ก็ไม่หยุดยั้งที่จะพัฒนาองค์กร เพื่อลูกค้าประชาชน จึงกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร “**ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ**” เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กร ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้น้ำ เล่าอย่างเดียวกันก็อาจจะไม่เห็นภาพ มาดูตัวอย่าง การพัฒนาของ กปภ. กันดีกว่าครับ



ด้านคุณภาพน้ำประปา

การให้บริการน้ำประปา เรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกก็คือ คุณภาพของน้ำประปานั้นเองครับ กปภ. ใส่ใจเรื่องคุณภาพน้ำประปาให้ได้ ตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลกและสร้างห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025 : 2005 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ซึ่งใช้ตรวจสอบคุณภาพและแก้ไขปัญหา น้ำประปา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าน้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน

ด้านการให้บริการ

เพราะผู้ใช้น้ำคือคนสำคัญ ทำให้ กปภ. เขตและสาขาทั่วประเทศ เดินทางเข้าพบผู้ใช้น้ำในเขตพื้นที่บริการอย่างทั่วถึง เพื่อรับฟังความคิดเห็น มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการของ กปภ. ผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชน (เต็มใจให้กัน) โครงการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน รวมไปถึงโครงการประปาทันใจ ที่ตอบโจทย์ ความต้องการของผู้ใช้น้ำ โดย กปภ.แต่ละสาขา ได้จัดตั้งศูนย์ประปาทันใจ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน จากนั้น ส่งพนักงานที่แต่งกายด้วยเสื้อแจ็กเก็ตสีฟ้า หรือ “มิสเตอร์ประปา” ชีร์ดจักรยานยนต์พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ เข้าไป แก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้น้ำทันทีที่ได้รับแจ้ง

นอกจากหน้าที่หลักในการให้บริการลูกค้าแล้ว กปภ. ยังมีกิจกรรมที่คำนึง ถึงประโยชน์ของส่วนรวมอีกด้วยนะครับ



เน้นกิจกรรม CSR 3 ด้าน เพื่อสุขของปวงชน

จากค่านิยมองค์กร “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน” ที่ กปภ. มุ่งหวังให้พนักงานทำงานโดยยึดถือผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ นำไปสู่การปฏิบัติจริงด้วยการจัดกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือ CSR (Corporate Social Responsibility) 3 ด้าน ได้แก่



1. ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

“ความต้องการของชุมชน” คือสิ่งที่ กปภ. ใช้เป็นหลักในการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะ กปภ. คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนในพื้นที่จะได้รับอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์รอบแหล่งน้ำ ปรับปรุงฐานกีฬาในชุมชน กิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งน้ำ ฯลฯ



2. ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม

ปัญหาสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อทุกชีวิตบนโลกนี้ กปภ. จึงดำเนินโครงการ กปภ. รักษาสิ่งแวดล้อม ร่วมกับหน่วยงานภายนอกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช และจังหวัดด้วยการปลูกป่าต้นน้ำ เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม และเพิ่มพื้นที่ป่าสำหรับนำมาผลิตน้ำประปา เมื่อมีสิ่งแวดล้อมที่ดีและพื้นที่ป่าที่สมบูรณ์แล้ว ในอนาคตเราจะได้น้ำไว้ใช้อย่างเพียงพอ



3. ด้านการใส่ใจผู้บริโภค

ไม่ใช่แค่ลูกค้าเท่านั้นที่ กปภ. ใส่ใจ แต่ยังให้ความสำคัญกับประชาชนที่ไม่ใช่ลูกค้าเช่นกัน โดย กปภ. 234 สาขา ลงพื้นที่ถ่ายทอดและแบ่งปันประสบการณ์การทำงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พร้อมทั้งให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำของอปท. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้สะอาดได้มาตรฐาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแม้แต่บาทเดียว

สิ่งที่เล่าไปข้างต้น คงจะสร้างความเข้าใจเรื่องพื้นที่ให้บริการน้ำประปาในประเทศไทยกันมากขึ้นนะครับ รวมทั้งยังได้รับรู้หน้าที่ของ กปภ. ซึ่งให้ความสำคัญในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนมาตลอดระยะเวลา 39 ปี ด้วยการส่งมอบน้ำประปาที่ได้มาตรฐานพร้อมการบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มุ่งประโยชน์สูงสุดแก่สังคมอย่างต่อเนื่อง





ถ้าย้อนเวลาไปเมื่อ 39 ปีที่แล้ว ใครเลยจะคิดว่า
สิ่งต่าง ๆ บนโลกจะสามารถปรับเปลี่ยนไปอย่างมากมาย
และรวดเร็วขนาดนี้ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ
ในการบริการน้ำประปาในส่วนภูมิภาค เช่น กปภ.

กปภ. ในปัจจุบันเปลี่ยนไปอย่างมาก เปรียบเสมือน
คนในช่วงวัยกลางคนที่ผ่านร้อนผ่านหนาวมายาวนาน
ในสมัยก่อนคงไม่มีใครคาดคิดว่า กปภ. จะต้องนำสิ่งที่
ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการโดยตรง เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ
เรื่องที่คุณเหมือนไกลแต่กลับใกล้กัน เช่น เรื่องป่าไม้ มาใช้กับ
กิจการของเรา แต่บนโลกที่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงอย่าง
รวดเร็วเพียงแค่ว่าปรับตัวเดียว องค์กรในทุกภาคส่วน
ล้วนต้องปรับตัวเพื่อเกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ๆ ทั้งสิ้น

สำหรับ กปภ. ก็พร้อมแล้วที่จะปรับตัวให้ก้าวทันโลก
เพื่อเดินหน้าสู่ความยั่งยืน

กปภ.
๓๓ ปี

ก้าวอย่างมุ่งมั่น
ก้าวอย่างยั่งยืน



กปภ. ยุคดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลบริการผู้ใช้น้ำ

การปรับตัวเป็นเรื่องสำคัญ..ดังที่ ชาร์ลส์ ดาวิน ผู้ให้กำเนิดทฤษฎีวิวัฒนาการได้เคยกล่าวไว้ว่า “ไม่ใช่ผู้ที่แข็งแรงที่สุดหรือฉลาดที่สุดที่จะอยู่รอด แต่เป็นผู้ที่ปรับตัวเข้ากับ changement ได้ดีที่สุด”

นับตั้งแต่การให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนมา 39 ปี กปภ. ต้องก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น เทคโนโลยีระบบการผลิตและส่งจ่ายน้ำประปาให้ได้คุณภาพ เทคโนโลยีระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) ที่ใช้จัดทำแผนที่ระบบท่อจ่ายน้ำประปาทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่เป็นแผนที่ที่เป็นกระดากมาอยู่ในระบบดิจิทัล

จนมาถึงปัจจุบัน ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของลูกค้าน่ามากขึ้น ทั้งการติดต่อสื่อสาร โอนเงิน ดูทีวี และอื่น ๆ อีกมากมายที่ทำได้บนโทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียว

ล่าสุด กปภ. จึงจัดโครงการ กปภ. สาขาดิจิทัล ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า ทั้งการรับจ่ายค่าน้ำประปาออนไลน์ด้วยระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) การสร้างความสะดวกในการขอติดตั้งประปาขอฝากมาตรวัดน้ำ ขอย้ายสถานที่ใช้น้ำ ฯลฯ โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวแทนการเรียกสำเนาเอกสาร รวมถึงการรับชำระค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตและแอปพลิเคชันต่าง ๆ

โครงการ กปภ.สาขาดิจิทัล เริ่มให้บริการแล้วในปี 2560 ในพื้นที่เขตระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor : EEC (อีอีซี) 3 จังหวัด คือ ระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา ครอบคลุมพื้นที่ กปภ. 13 สาขา และ กปภ. ไม่หยุดยั้งที่จะขยายพื้นที่ให้ครบทั้ง 234 สาขาในอนาคต

กปภ. จึงก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัวและเต็มใจ..

อีกเรื่องที่สำคัญ คือการพัฒนาประสิทธิภาพการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่ง กปภ. ก็ไม่ละเลยในการปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้น้ำในยุคดิจิทัล ด้วย 11 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ที่มีตั้งแต่ PWA Contact Center 1662 Website E-Mail Facebook Line ฯลฯ โดย กปภ. ตั้งเป้าหมายไว้ว่า เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้าจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วที่สุด

การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ท้ายที่สุด คงต้องย้อนกลับมาที่ต้นกำเนิดของ “น้ำ” ซึ่งเป็นแหล่งของทรัพยากรที่สำคัญ นั่นคือ “ป่าไม้” นั่นเอง

ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เพิ่มพื้นที่ป่าต้นน้ำ

กปภ. ให้ความสำคัญกับทรัพยากรป่าไม้ ดำเนินโครงการ กปภ. รักษ์สิ่งแวดล้อม มาตั้งแต่ปี 2555 ไม่ว่าจะเป็น ปลูกป่าต้นน้ำ สร้างฝายชะลอน้ำ ปลูกป่าชายเลน ปลูกต้นไม้รอบชุมชน ซึ่งร่วมมือกับชุมชนในท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ อ่างทอง จังหวัด

และในปี 2560 กปภ. ดำเนินการปลูกป่าต้นน้ำครั้งสำคัญ ที่ตั้งเป้าหมายในการคืนพื้นที่ป่าต้นน้ำให้สังคมกว่า 2,000 ไร่ ในโครงการ “กปภ. ปลูกป่าต้นน้ำเพื่อแผ่นดิน เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์” ซึ่งเป็นพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธารที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญและมีคุณค่าอย่างเช่น พันธุ์ไม้ สัตว์ป่า รวมถึงเป็นพื้นที่ป่าต้นน้ำที่สำคัญที่ กปภ. นำมาผลิตเป็นน้ำประปาให้แก่ประชาชน โดยวางแผนการดำเนินงานไว้ 4 ปี โดยเริ่มทยอยปลูกต้นไม้ปีละ 500 ไร่ จนครบ 2,000 ไร่ในปี 2564

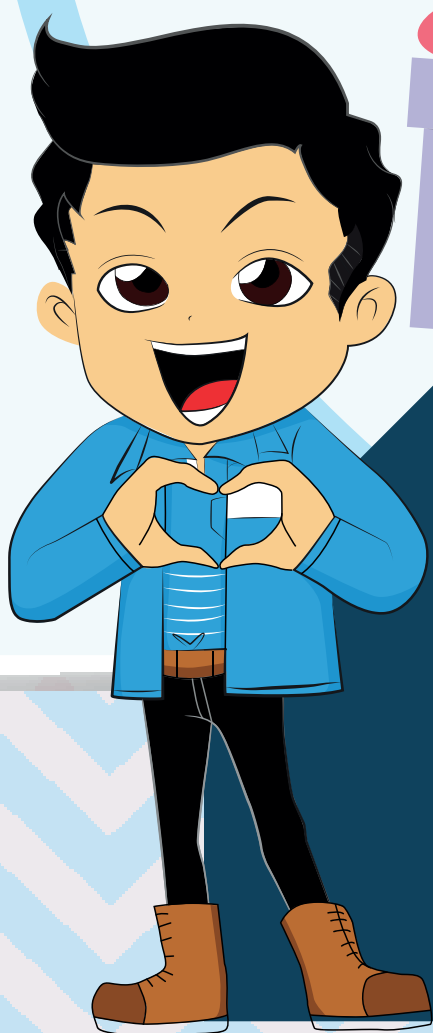


39 ปี กปภ. มุ่งมั่นตั้งใจสู่ความยั่งยืน

สิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เป็นตัวอย่างที่ทำให้ทุกคนเห็นภาพรวมขององค์กรที่ชื่อว่า กปภ. เพราะตลอดระยะเวลา 39 ปี ที่ก่อตั้ง กปภ. ไม่เคยหยุดยั้งที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กร ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนโลกใบนี้ ทั้งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบริการลูกค้า การพัฒนาช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า หรือการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสังคมที่น่าอยู่ในอนาคต

ในปีต่อ ๆ ไป ไม่ว่าโลกจะเปลี่ยนไปแค่ไหน กปภ. จะมุ่งมั่นตั้งใจสู่ความยั่งยืน เพื่อความสุขของประชาชนต่อไป

ของขวัญปีใหม่แสนใจ... มอบให้คนสำคัญ



สำหรับการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) สิ่งสำคัญที่สุดนอกเหนือจากภารกิจหลักนั่นก็คือ ลูกค้า ประชาชน ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทุกปีในช่วงเทศกาลแห่งความสุขอย่าง ‘ปีใหม่’ กระทรวงมหาดไทยจะมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินโครงการของขวัญปีใหม่เพื่อมอบให้ประชาชน โดยในปี พ.ศ.2561 นี้ กปภ.ดึงความสามารถพิเศษขององค์กรด้านการผลิตน้ำประปาคุณภาพสะอาดปลอดภัยมาจัดทำ “โครงการประปาเพื่อประชาธิรัฐ” มอบเป็นของขวัญพิเศษในช่วงปีใหม่นี้แต่คนสำคัญคือลูกค้าและประชาชนของเรา

ประปาเพื่อประชารัฐคืออะไร?

ปัจจุบัน หลายพื้นที่ของประเทศไทยต้องเผชิญสถานการณ์ภัยแล้ง ส่งผลให้ประชาชนไม่มีน้ำสะอาดใช้อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต กระทรวงมหาดไทยจึงนำกลไกประชารัฐมาขับเคลื่อนเพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ภัยแล้ง ทำให้ปัญหาที่รุนแรงดังกล่าวบรรเทาเบาบางลงได้จากความร่วมมือของทุกภาคส่วน

โครงการประปาเพื่อประชารัฐจึงเกิดขึ้นจากวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมายให้ ‘**ประชารัฐ**’ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ร่วมมือกันตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ โดยดูแลระบบประปาภายในอาคาร บ้านเรือน และสำนักงานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ไม่ชำรุดรั่วไหล ไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียน้ำโดยไร้ประโยชน์ ถือเป็นการปลูกฝังพฤติกรรมการใช้น้ำอย่างคุ้มค่า โดยมี กปภ.เป็นผู้สนับสนุนองค์ความรู้ และลงแรงในการให้บริการอย่างเต็มที่

กิจกรรมพิเศษ...เพื่อคนพิเศษ

การดำเนินงานภายใต้โครงการนี้ กปภ.จะส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้าไปให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประปาแก่เจ้าหน้าที่ของ อบต. ที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการของ กปภ.ทั้ง 234 สาขาทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ทั้งที่เป็นลูกค้าและไม่ใช่ลูกค้าของ กปภ. เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นในการดูแลรักษาระบบประปาภายในหน่วยงานตนเอง รวมถึงมีระบบประปาภายในที่ถูกต้องลักษณะ และลดการสูญเสียที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

นอกจากนี้ กปภ.ยังส่งมิสเตอร์ประปาซึ่งเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็ว แก่ทุกปัญหาด้านประปาได้ทันทีโดยเข้าตรวจสอบระบบประปาภายในอาคารบ้านเรือนของประชาชนและสำนักงานให้ได้มาตรฐานโดยไม่คิดค่าแรงด้วยความซื่อสัตย์ อีกด้วย ถือเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้น้ำอย่างประหยัด รู้คุณค่าให้มีความต่อเนื่อง รวมทั้งช่วยส่งเสริมการสร้างภาคีเครือข่ายประชารัฐให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้น

ช่วงเวลาพิเศษมีอยู่ตลอดไป

ทั้ง 2 กิจกรรม กปภ.ได้เริ่มดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561 อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าของขวัญในช่วงปีใหม่จะจบลง แต่ของขวัญพิเศษที่ กปภ.จัดสรรไว้ให้ประชาชนจะยังมีอยู่ตลอดปีและตลอดไป ควบคู่กับการบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทแรงกายแรงใจมอบความรู้และบริการดี ๆ ให้กับสังคม ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ กปภ.ยึดมั่นตลอดระยะเวลา 39 ปีที่ผ่านมา และจะก้าวเข้าสู่ปีที่ 40 อย่างภาคภูมิใจ โดยเป็นที่พึงให้ประชาชนในการยกระดับคุณภาพชีวิตด้านสาธารณสุขภาคขั้นพื้นฐาน คือ น้ำประปา ให้มีเพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิตของประชาชนตลอดไป



กปก. ตัด TOP 5 รัฐวิสาหกิจโปร่งใส ประเมิน ITA ประจำปี 2560



สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐและสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมิน รวมทั้งเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 422 หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 หน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนา ยกระดับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

หลักการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

การประเมิน ITA นี้เป็นการประเมินเชิงบวกเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลที่หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องมีและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด อันจะสะท้อนคุณลักษณะที่ดีในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสาธารณชนหรือผู้รับบริการ โดยหากหน่วยงานที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง ก็จะสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น หน่วยงานมีความโปร่งใสในการให้ข้อมูล มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สาธารณชนหรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างสะดวก ทุกช่องทางและสามารถตรวจสอบได้ หน่วยงานมีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมมีความเต็มใจและพร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีการแสดงเจตจำนงสุจริตที่แน่วแน่ในการบริหารงาน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีวัฒนธรรมที่ดีอันเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม หน่วยงานมีระบบการดำเนินงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไม่ให้เกิดการทุจริตในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการดำเนินการเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงาน หน่วยงานมีระบบการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการบริหารงานบุคคล บริหารงบประมาณ และมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม เป็นต้น

TRANSPARENCY

สำนักงาน ป.ป.ช. จึงได้กำหนดกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ออกเป็น 5 ดัชนี ดังนี้

1	ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index)
2	ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index)
3	ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption - Free Index)
4	ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)
5	ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index)


การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นการประเมินหน่วยงานภาครัฐอย่างครอบคลุมทุกมิติทั้งในระดับบริหารงานของผู้บริหารและระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานวัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงผลจากการดำเนินงานของหน่วยงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญและสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ดีในการดำเนินงานที่มีคุณธรรม มีจริยธรรม และมีธรรมาภิบาล ที่หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องมีและยึดถือปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เพื่อให้การประเมินครอบคลุมในทุกมิติดังกล่าว การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงประเมินทั้งจากระบบการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะพิจารณาจากเอกสาร/หลักฐาน และประเมินจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพิจารณาจากผลของการสำรวจความคิดเห็น โดยจะจัดเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในหน่วยงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และจัดเก็บจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

สำหรับการจัดเก็บข้อมูลการประเมินแบ่งเป็นแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) แบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) และแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

เกณฑ์การประเมินผลคะแนนของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มีค่าคะแนนระหว่าง 0 - 100 คะแนน โดยเกณฑ์การให้คะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน (คะแนน)	เกณฑ์ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
80 - 100	สูงมาก
60 - 79.99	สูง
40 - 59.99	ปานกลาง
20 - 39.99	ต่ำ
0 - 19.99	ต่ำมาก

ในปี 2560 กปภ. ได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ 93.58 ถือว่ามีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในระดับ “สูงมาก” จัดอยู่ในอันดับ 5 จากรัฐวิสาหกิจทั้งหมด 54 แห่ง ซึ่งมีหน่วยงานราชการเข้าร่วมประเมินทั้งหมด 422 หน่วยงาน

ทั้งนี้ กปภ. จะเน้นการดำเนินงานด้วยความ “มุ่งมั่น ตั้งใจสู่ความยั่งยืน” ด้วยการย้ำหลักการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ควบคู่ไปกับเสริมสร้างจิตสำนึกเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหารและพนักงาน กปภ. เพื่อนำไปปฏิบัติจนเกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป 

ข้อมูลจาก ประกาศสำนักงาน ป.ป.ช. เรื่องผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2560

กว่า 39 ปี ที่ กปภ. มุ่งมั่นบริการน้ำประปาเพื่อประชาชน แบบ “เต็มใจใส่น้ำประปา” ภายใต้แนวคิดที่ว่า กปภ.ของเรา “มีน้ำประปาคุณภาพดี และมีบริการที่เป็นเลิศ”

ดังนั้น การบริการที่ประทับใจจึงเป็นเป้าหมายสำคัญ ที่พนักงานต้องยึดถือปฏิบัติด้วยความใส่ใจอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดย กปภ. ได้สนับสนุนส่งเสริมและให้กำลังใจ บุคคลต้นแบบด้านบริการผ่านโครงการ “นักบริการมือทอง สมองเพชร” มาเป็นเวลา 12 ปีแล้ว ซึ่ง กปภ.ฯจะคัดเลือก นักบริการมือทองสมองเพชรระดับเขต เพื่อร่วมชิงชัยในการ คัดเลือกเป็นนักบริการมือทองสมองเพชรระดับองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นสุดยอดแห่งปี เพราะมีเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น ที่จะสามารถคว้ารางวัลนี้ไปครอง



เจาะใจ...สุดยอดนักบริการมือทองสมองเพชร กับที่เด็ดการรับมือลูกค้าสารพัดรูปแบบ



สำหรับปี 2560 น.ส.อัญญา อัมะพรต นักบริหาร งานทั่วไป 7 กปภ.สาขาสมุทรสงคราม สังกัด กปภ.ข.3 เป็นผู้ได้รับการคัดเลือกให้เป็นนักบริการมือทองสมองเพชรระดับ องค์กรประจำปี 2560

ลองมาดูกันว่าเธอผู้นี้มีดีอะไร? จึงสามารถพิชิตรางวัล อันทรงคุณค่านี้ได้ วารสารน้ำในนาม Miss น้ำใส ได้มี โอกาสพูดคุยกับเธอ พร้อมทั้งนำเรื่องราวมาเสนอ เพื่อสร้าง แรงบันดาลใจให้ใครอีกหลายคนมีพลังสร้างบริการที่ดีให้กับ ลูกค้าและประชาชน เราจะไปเจาะใจใคร่หาถึงหนทางก้าวสู่ บันไดแห่งความสำเร็จนี้

MISS น้ำใส : มีเคล็ดลับอย่างไรในการให้บริการที่ดี?

คุณอัญญา : “ทำทุกข้อร้อนให้ผ่อนคลาย จริงใจ ใส่ใจใน ทุกปัญหา อย่าเพิกเฉยต่อความเดือดร้อน ของลูกค้า”

เวลาทำงานจะคิดเสมอว่า ลูกค้าได้รับความเดือดร้อนจึง ต้องมาหาเรา ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ต้องเริ่มจากการรับฟัง อย่างใส่ใจและสุภาพ พยายามเก็บรายละเอียดปัญหา ให้มากที่สุด ยึดจากใจทุกครั้งเมื่อต้องสัมผัสกับลูกค้า

เพื่อลดความไม่สบายใจหรือความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น และ เพราะหาปัญหาไม่เลือกเวลาเกิด นักบริการลูกค้าจึงต้องอุทิศ เวลาอย่างเต็มที่ พร้อมทำความเข้าใจระบบประปาให้มากขึ้น การผลิต - จ่ายน้ำให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถคัดกรองงาน และ ปิดข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว

MISS น้ำใส : แล้วมีวิธีการรับมือกับลูกค้าที่มาในรูปแบบ ที่แตกต่างอย่างไร?

คุณอัญญา : “ต้นตอ แต่อย่าตื่นเต้น และเน้นอัปเดต สถานการณ์อยู่เสมอ”

เราต้องเตรียมความพร้อมในการตอบข้อซักถาม โดยติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด อาทิพื้นที่ท่อแตก น้ำไม่ไหล ระยะเวลาในการซ่อมแซม เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นไว้ ตอบข้อซักถามเมื่อลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามา ซึ่งจะสามารถ ชี้แจงและอาจปิดเรื่องร้องได้ทันที ส่วนเรื่องไหนที่ต้องตรวจสอบ แก้ไข ก็แจ้งประสานในส่วนที่เกี่ยวข้อง คอยติดตามงาน ตอบกลับลูกค้า และสอบถามความพึงพอใจเมื่อดำเนินการ แล้วเสร็จ นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยหมั่น ลงพื้นที่พบลูกค้าเพื่อรับรู้ปัญหาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

คุณอัญญา ยังบอกอีกว่า ปัจจุบันการรับโทรศัพท์หรือต้อนรับลูกค้าที่สำนักงานไม่เพียงพออีกต่อไป เพราะพฤติกรรมลูกค้าในยุค 4.0 เปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากมีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ เราต้องพัฒนาตนเองให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลง หาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ และใช้สื่อ Social Media Facebook Line ให้คล่องแคล่วและมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมรับเรื่องราวเรียนที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ส่วนข้อร้องเรียนใดที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที เราต้องไม่เบื่อในการตอบคำถามซ้ำๆ รวมถึงต้องชี้แจงเหตุผลความจำเป็น รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ เพื่อคลายความกังวล

MISS น้ำใส : แนวทางในการลดข้อร้องเรียน?


คุณอัญญา : “ข้อร้องเรียนลดลงได้ถ้าเราจริงใจต่อลูกค้า”

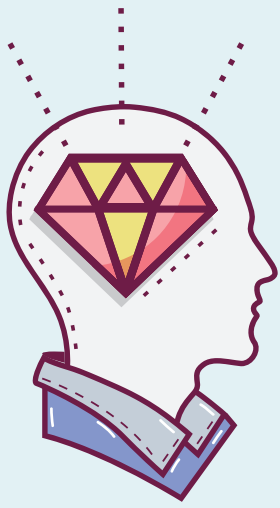
หากเราส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าแล้ว การลดข้อร้องเรียน ไม่ยากเกินความสามารถเลย สิ่งสำคัญคือต้องทุ่มเท จริงใจ ใส่ใจในการให้บริการ อย่าหยุดคิดหยุดพัฒนา ทำงานให้หลากหลายเข้าไว้ คิดเสมอว่าเราทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยกันผลักดันองค์กรสู่จุดหมาย ถ้าคิดได้แบบนี้แล้ว เมื่อต้องให้บริการลูกค้าไม่ว่าเวลาใด เรื่องอะไร ย่อมทำได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นต่อ กปภ. และส่งผลให้ข้อร้องเรียนลดลง

ทั้งหมดนี้ก็เป็นเพียงเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่นำมาบอกเล่าแก่สลิปให้เพื่อนพนักงานได้รับรู้กันค่ะ ก่อนจากนักบริการมือทองสมองเพชรระดับองค์กร ประจำปี 2560 ยังได้กล่าวขอบคุณผู้สนับสนุนทั้งหลายจนทำให้มีวันนี้

โดยเธอได้ขอขอบคุณผู้บริหารทั้งในส่วนกลางและ กปภ. เขต 3 ที่ยอมรับในความสามารถและมองเห็นคุณค่าที่คู่ควรในตัวของเธอ โดยเฉพาะการทำงานบริการอย่างตั้งใจจริงของเธอ ตลอดจนขอขอบคุณทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ช่วยให้คำแนะนำและสนับสนุนการทำงานจนทำให้งานที่รับผิดชอบสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทำให้มีโอกาสดูแลลูกค้า ที่สำคัญเราทำงานกันเป็นทีมค่ะ ดังนั้นต้องขอบคุณทีมงาน กปภ. สาขาสมุทรสงครามทุกคนที่ร่วมแรงร่วมใจทำให้งานบริการของเราสำเร็จลุล่วงไปได้รางวัลนี้ไม่ได้หมายความว่าเราจะดีคนเดียว แต่หมายถึงเราเป็นทีมเวิร์คที่ดีต่างหาก



สำหรับรางวัลอันทรงเกียรตินี้ถือเป็นขวัญและกำลังใจให้กับคนทำงาน ซึ่งบุคคลต้นแบบเฉกเช่นคุณอัญญาเชื่อว่าเคล็ดลับดี ๆ นำมาบอกจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้เพื่อนพนักงานมุ่งบริการด้วยหัวใจ.....เพราะบริการคืองานของเรา นอกเหนือจากเคล็ดลับที่ได้จากนักบริการมือทองสมองเพชรระดับองค์กรแล้ว เรายังมีเทคนิคดี ๆ จากนักบริการมือทองระดับเขตที่จะมาบอกกล่าว อีก 9 คน 



เคล็ด (ไม่) ลับ

กับนักบริการมือทองสมองเพชร ปี 2560

เรื่องดี ๆ ที่อยากบอกต่อ



อ.ส.ศิริกานต์ เวียงนงก์ กปท.สาขาบ้านฉาง กปท.เขต 1

ยินดีให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าโดยไม่ละเลยทอดทิ้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพราะสามารถทำงานโดยไร้ขีดจำกัดทั้งเวลาและสถานที่ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ทำงานได้เสมอ มีความรวดเร็วชัดเจนทันสมัยและทันใจลูกค้า



นายปริญญ์ นวลมี กปท.สาขากระเบี๋ กปท.เขต 4

มิตรภาพเป็นสิ่งสำคัญ เราต้องต้อนรับลูกค้าด้วยความยินดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยการยกมือไหว้ พูดจาสุภาพซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี จากนั้นให้รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ เร่งดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วพร้อมแจ้งผลให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ



อ.ส.นิศรารักษ์ สักธาคลิ่ง กปท.สาขาปทุมธานี กปท.เขต 2

พึงระลึกอยู่เสมอว่าเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนเข้ามาเพราะเขาเดือดร้อนจริง ๆ เราจึงต้องฟังอย่างตั้งใจให้ได้ใจความ แม้จะถูกลูกค้าเหวี่ยงหรือวิน ก็พยายามใจเย็น ทำความเข้าใจและอธิบายเหตุผลความจำเป็นของเรื่องนั้นๆ จนกว่าลูกค้าจะเข้าใจ จากนั้นก็จะรีบประสานให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบแก้ไขปัญหabeื้องต้นอย่างรวดเร็วเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า



นายวิศาล สุวรรณธาดา กปท. สาขาเบตง กปท.เขต 5

ให้การต้อนรับลูกค้าอย่างอบอุ่น แสดงให้เห็นว่าเราสนใจเอาใจใส่ในปัญหา และพูดจาอย่างสุภาพ นั่นคือประทับใจแรกที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจ ประชูดบานต่อมาคือแก้ไขปัญหาลองลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ ไม่ทำให้ลูกค้ากลับไปด้วยความผิดหวัง



นางมนิรัตน์ ศรีแพน กปภ.สาขาบ้านไผ่ กปภ.เขต 6

มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน ตั้งใจฟังลูกค้าอย่างเห็นอกเห็นใจ และนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาวิเคราะห์ปัญหา ตลอดจนหาแนวทาง แก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำอีก นอกจากนี้ยังร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน



นายพงศธร เจิมเมื้อไวย กปภ.สาขายโสธร กปภ.เขต 8

หากลูกค้าแจ้งข้อขัดข้องร้องเรียนเข้ามา แม้ว่าจะไม่ใช่ลูกค้าของเรา ก็จะทำให้คำแนะนำเบื้องต้นไปก่อน พร้อมประสานแจ้งเหตุให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง นอกจากนี้ต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบริการให้รวดเร็วทันกับยุคดิจิทัล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า



นายวิชระ กอบเกตุ กปภ.สาขาลาดยาว กปภ.เขต 10

นักบริการต้องเสียสละเวลาส่วนตัวให้บริการอย่างรวดเร็ว และเรียบร้อย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ภายใต้กฎระเบียบของ กปภ. และสามารถทำงานร่วมกันหรือทดแทนกันได้ โดยไม่เกี่ยงว่าเป็นหน้าที่เราหรือหน้าที่ใคร



นายกันตพัฒน์ แก้วโนสวรัย กปภ.สาขาศรีสงคราม กปภ.เขต 7

เรายึดความสุขของลูกค้าเป็นหลัก ความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกวัน เราเองก็ต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถมากพอที่จะตอบสนองลูกค้าให้ได้ รวมถึงลงพื้นที่พบปะลูกค้าตามบ้านเรือน เพื่อรับฟังปัญหา สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับน้ำประปา โดยนำค่านิยม มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน เป็นแนวทางนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร



นายสิทธิธรรม อู่รอด กปภ.สาขาลำปาง กปภ.เขต 9

มีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้า โดยยึดหลักรับฟังปัญหาและพร้อมแก้ไขปัญหานั้นที่ทุกครั้งที่ได้รับข้อร้องเรียนจะรีบส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการและจะคอยตรวจสอบสถานะการดำเนินการเพื่อแจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ อีกทั้งมีการจัดการฐานข้อมูลของผู้ใช้น้ำอย่างเป็นระบบ ซึ่งถือเป็นก้าวแรกในการพัฒนาบริการยุคดิจิทัล

ในความเหมือนที่แตกต่าง ภายใต้แนวทาง “ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งใจรับฟัง ปัญหาทุกครั้งได้รับความใส่ใจ และแก้ไขอย่างทันท่วงที”....นี่คือปณิธานของนักบริการมือทองสมองเพชรระดับเขตที่มุ่งมั่นบริการ ด้วยตระหนักว่า “เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ”



ไขข้อสงสัย... ให้ลูกค้าคนสำคัญ

กลับมาพบกันอีกครั้งกับคอลัมน์ที่จะไขข้อสงสัยเรื่อง
การใช้น้ำประปาของคุณให้หมดไป เพราะ กปภ. มุ่งมั่น
ในการให้บริการเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้แก่
ผู้ใช้น้ำมาตลอด 39 ปี วารสาร “น้ำ” ฉบับนี้ ขอนำเสนอ
ข้อสงสัยที่น่าจะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ น้ำทุกคนนั่นคือ
เรื่องการจ่ายค่าน้ำ มาติดตามกันได้เลยว่าจะเป็นเรื่อง
ที่คุณคาใจกันอยู่หรือไม่



คำถาม จ่ายค่าน้ำอย่างไร ไม่ให้ถูกตัดมาตร ?

ใบแจ้งค่าน้ำประปา
(ไม่ใช่ใบเสร็จรับเงิน)

การประปาส่วนภูมิภาค
สาขา... (ชื่อสาขา) ... V.37.1
โทรศัพท์ 02-5674985

เลขที่ใบแจ้งค่าน้ำ	เลขที่ใช้น้ำ	หน่วยงาน
007+240721	1657544	5541026-64
วันที่แจ้งค่าน้ำ	วันครบชำระ	เดือน
11/02/60 14:35	18/02/60	221.55.120
ชื่อผู้ใช้น้ำ นายสมชาย ใจดี		
ที่อยู่ 69/154 ม.10 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ		
ข้อมูลการใช้น้ำ	ครั้งก่อน	ครั้งนี้
วันเดือนปีใช้งาน	11/01/60	11/02/60
เลขใบมาตรวัดน้ำ	870	880
หน่วยน้ำที่ใช้		10,000 ลิตร
ค่าน้ำประปา T(02/60)		102.00 บาท
ส่วนลด		
ค่าบริการทั่วไป		30.00 บาท
ภาษีมูลค่าเพิ่ม		9.24 บาท
รวมเงินทั้งสิ้น		141.24 บาท
ค่าชำระหนี้		158.36 บาท
รวมเงินที่ต้องชำระหนี้		299.60 บาท

โปรดชำระค่าน้ำเกินกำหนดภายในเวลาที่กำหนด (12/2/60-18/2/60)
ถ้าเกินกำหนด ท่านจะถูกปรับการใช้บริการ... 150/2/60
และเสียค่าธรรมเนียมในการประสานมาตรวัดน้ำ

ท่านชำระเงินกับตัวแทนจำหน่ายโดยสะดวก

วิไลศักดิ์ กปภ.
“ผู้ใช้น้ำประปาในเขต กปภ. และบริการดีเยี่ยม”
Customers are delighted with water quality
And excellent services

เชื่อว่าคงไม่มีใครอยากถูกตัดมาตรวัดน้ำอย่างแน่นอน
เราขอแนะนำวิธีง่าย ๆ ไม่ให้คุณลืมจ่ายค่าน้ำเกินกำหนด ด้วยวิธีการ
ดูวันที่ในใบแจ้งค่าน้ำประปา ดังนี้

A
คำตอบ

ตัวอย่างใบแจ้งค่าน้ำประปา

โปรดชำระค่าน้ำทั้งหมดในวันที่ 1/1/61 - 7/1/61
ถ้าเกินกำหนด ท่านจะถูกปรับการใช้บริการ ในวันที่ 14/1/61
และเสียค่าธรรมเนียมในการประสานมาตรวัดน้ำ

จากตัวอย่าง ลูกค้าสามารถจ่ายค่าน้ำได้ที่ กปภ. สาขาที่ใช้บริการ
หรือตัวแทนชำระหนี้ของ กปภ. ตั้งแต่วันที่ 1 -10 มกราคม 2561 เพราะ กปภ.
เพิ่มเวลาการจ่ายที่ตัวแทนชำระหนี้ได้อีก 3 วัน แต่ถ้าหากเกินกำหนดก็สามารถ
จ่ายที่ กปภ. สาขาได้จนถึงวันที่ 14 มกราคม 2561

แต่ถ้าถึงวันที่ 15 มกราคม 2561 แล้ว ลูกค้าจะถูกระงับการใช้น้ำและต้องเสียค่าธรรมเนียมน้ำประปาตามมาตรวัดน้ำ ดังนั้นตรวจสอบวันจ่ายน้ำให้แน่ใจ รับรองว่าไม่ถูกตัดมาตรแน่นอน

อ่านมาถึงตรงนี้แล้ว มาทบทวนช่องทางการจ่ายค่าน้ำกันอีกครั้ง ซึ่งปัจจุบัน กปภ. ได้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถจ่ายค่าน้ำได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. ชำระที่ กปภ.สาขา ในพื้นที่ที่ลูกค้าใช้บริการ
2. ชำระผ่าน Pay@Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ
3. ชำระผ่านตัวแทนที่มีป้ายสัญลักษณ์ Counter Service เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น
4. ชำระผ่านตัวแทนที่มีป้ายสัญลักษณ์ mPAY ที่ศูนย์บริการ AIS, ร้าน Telewiz
5. ชำระผ่านตัวแทนที่มีป้ายสัญลักษณ์ Just Pay ที่สำนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และร้าน TNET
6. ชำระผ่านตัวแทนที่มีป้ายสัญลักษณ์ Cenpay เช่น FamilyMart, Tops Market และเคาน์เตอร์ชำระเงินในห้างสรรพสินค้า Central และ Robinson
7. ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และร้านมินิบิ๊กซี ทุกสาขาทั่วประเทศ
8. ชำระผ่านตัวแทนที่มีป้ายสัญลักษณ์ True Money Express, เครื่องบริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง TrueMoney Kiosk

9. ชำระผ่านจุดรับชำระของคู่สัญญา บริษัท ทรู มัทธิ จำกัด (True Money Partner) ได้แก่ AirPay (ผ่านเคาน์เตอร์ร้าน Internet ที่มีลิขสิทธิ์ของ AirPay), เครื่องบริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง MyPay, เครื่องบริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมงของบริษัท บางกอกบิซิเนส ออนไลน์ จำกัด

10. ชำระผ่านแอปพลิเคชัน PWA Wallet (My Wallet), mPAY, AirPay, easyBills, TrueMoney Wallet, COUNTER SERVICE PAY, K Plus

11. ชำระผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 14 แห่งทุกสาขาทั่วประเทศ คือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารยูโอบี ธนาคาร CIMB ไทย ธนาคารธนชาต ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารทีสโก้ ธนาคารแลนด์เอสส์เพื่อรายย่อย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) และธนาคารออมสิน

12. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย ทั่วประเทศ

13. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทั่วประเทศ

14. เว็บไซต์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ www.scbeasy.com

คำถาม สามารถจ่ายค่าน้ำนอกเวลาราชการที่ กปภ. สาขาได้หรือไม่?



ได้แน่นอน เพราะ กปภ. เข้าใจถึงความไม่สะดวกของลูกค้า จึงเพิ่มเวลารับจ่ายค่าน้ำนอกเวลาราชการ ที่ กปภ. ทั้ง 234 สาขา ส่วนเวลาที่เปิดนั้นขึ้นอยู่กับพื้นที่ของแต่ละสาขา ลูกค้าสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ กปภ. สาขาที่ใช้บริการอยู่แล้ว

A
คำตอบ

ข้อสงสัยของลูกค้า นับเป็นเรื่องที่ กปภ. ให้ความสำคัญอยู่เสมอ หากท่านไหนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของ กปภ. สามารถส่งประเด็นข้อสงสัยมาที่วารสาร “น้ำ” รับรองว่าเราจะหาคำตอบมาคลายข้อสงสัยให้คุณอย่างแน่นอน



มั่นใจในคุณภาพน้ำประปา..
ประทับใจในบริการที่เป็นเลิศ





ค่านิยมของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) “มุ่ง-มัน-เพื่อปวงชน” มุ่งเน้นให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางที่กำหนด ทั้งด้าน “มุ่ง-มุ่งเน้นคุณธรรม” การประพฤติปฏิบัติตนตามหลักนิติรัฐและนิติธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ด้าน “มัน-มันใจคุณภาพ” การมุ่งมั่นให้บรรลุความเป็นเลิศ เรียนรู้พัฒนา และปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง และด้าน “เพื่อปวงชน-เพื่อสุขของปวงชน” การรับฟังและตอบสนองลูกค้า ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ลูกค้ามีความประทับใจอยู่เสมอ ตลอดจนการมีจิตสาธารณะเพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง และช่วยเหลือสังคมโดยรวม

ประกอบกับวิสัยทัศน์ของ กปภ. “**ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ**” กปภ. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์กร (ฉบับที่ 3) ปี 2560 - 2564 เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ. ให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการผลิตจ่ายน้ำ ด้านการบริการลูกค้า และด้านการเงิน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของลูกค้าประชาชนในการมีน้ำประปาที่สะอาดอุปโภคบริโภค รวมถึงการสนองนโยบายกระทรวงมหาดไทยในการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

“**มันใจคุณภาพ**” เป็นค่านิยมที่สนับสนุนการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของ กปภ. ได้อย่างเป็นรูปธรรมทั้งในส่วนพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จการทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการแบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

สำหรับแนวทางการปฏิบัติของผู้บริหารในด้าน “**มันใจคุณภาพ**” นั้น ผู้บริหารจะวางแผน การกำหนดแนวทาง การสร้างความเข้าใจและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อให้พนักงานอยากเรียนรู้อยากทำงาน ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือ มีการสื่อสารสองทิศทางระหว่างพนักงานเพื่อรับฟังแนวคิดและให้คำปรึกษาแก่พนักงานให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นมาตรฐานเดียวกัน


นอกจากนี้ แนวทางการส่งเสริมค่านิยมด้าน “**มันใจคุณภาพ**” ยังสะท้อนออกมาในรูปแบบของการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านวิชาการทั้งด้านระบบประปา และการให้บริการลูกค้า ซึ่งนอกจากลูกค้าประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีแล้ว พนักงาน กปภ. ยังได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพของตนเอง ตลอดจนหลักการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเป็นทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรอีกด้วย



ในส่วนของการสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการนั้น กปภ. ได้มีโครงการเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปา โดยดำเนินโครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan : WSP) เพื่อตรวจสอบกระบวนการผลิตน้ำสะอาดของสถานผลิตน้ำประปาของ กปภ.ทั่วประเทศ ป้องกันและกำจัดการปนเปื้อนทั้งในแหล่งน้ำดิบ ระบบสูบน้ำส่งและระบบจ่ายน้ำให้แก่ประชาชนควบคู่ไปกับการก่อสร้างอาคารปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ (Lab Cluster) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำโดยนักวิทยาศาสตร์และผู้เชี่ยวชาญ

ล่าสุด ก้าวสู่ 39 ปี กปภ. ได้จัดโครงการ “ส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา” ตามแนวคิด “Water is Life” ต่อยอดจากโครงการน้ำประปาดีมีได้ โดยมีการลงนามบันทึกความร่วมมือการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา ระหว่าง กปภ. และกรมอนามัย ซึ่งทั้งสอง

หน่วยงานจะร่วมกันสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรฐานทางวิชาการ ให้น้ำประปามีคุณภาพมาตรฐานตามที่องค์การอนามัยโลกกำหนด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ในปี 2561 ยืนยันกระบวนการผลิตน้ำประปาและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. โดยมีกรมอนามัยร่วมตรวจสอบอย่างเป็นระบบสำหรับระยะที่ 2 ในปี 2562 เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยให้บริการตรวจสอบระบบประปาและตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาแก่ อบต. รอบรั้วที่เข้าร่วมโครงการนี้ด้วย

การยึดหลักตามแนวทางค่านิยม “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน” ของ กปภ. จะเป็นปัจจัยในการส่งเสริมวิสัยทัศน์ของ กปภ. เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพน้ำประปาและประทับใจในบริการที่เป็นเลิศ ตามเส้นทางการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) อย่างยั่งยืน 



ข้อควรทำ & ไม่ควรทำ ในอาเซียน (ตอนที่ 2)

หลังจากฉบับที่แล้ว คอลัมน์ “อาเซียนน่ารู้ ก้าวสู่ AEC” ได้นำเสนอข้อควรทำและไม่ควรทำในอาเซียน ตอนที่ 1 กันไปแล้ว ซึ่งนำเสนอไปเพียงแค่ 5 ประเทศในอาเซียนเท่านั้น

สำหรับฉบับนี้ตามที่สัญญาไว้ เรามาติดตามตอนที่ 2 กันต่อ รับรองว่ายังมีเรื่องที่น่าสนใจอีกมากมาย ซึ่งหลายคนอาจยังไม่เคยรู้มาก่อนเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านของเรา มาติดตามกันต่อได้เลยครับ



1 สปป.ลาว



ข้อควรทำ (Do)

- ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยในการติดต่อสถานที่ราชการและวัด
- คน สปป.ลาว มักต้อนรับแขกที่มาเยี่ยมบ้านด้วยการเสิร์ฟน้ำ ควรตอบรับน้ำใจไมตรีอย่างสุภาพ
- การมอบของที่ระลึกให้กันเป็นการแสดงน้ำใจและช่วยสร้างมิตรภาพ

ข้อไม่ควรทำ (Don't)

- ห้ามแจกขนมให้กับเด็กในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพราะจะเป็นการสนับสนุนให้มีขอทานมากขึ้น
- ห้ามซื้อวัตถุโบราณ เพราะเป็นสิ่งต้องห้ามและผิดกฎหมาย
- ไม่ควรถอดเสื้อในที่สาธารณะ

2 เวียดนาม



ข้อควรทำ (Do)

- ควรชำระเงินด้วยการจ่ายเป็นเงินดอลลาร์สหรัฐ (USD) และเงินสกุลดอง (VND) ของเวียดนาม
- ควรต่อรองสินค้า เพราะโดยปกติชาวเวียดนามมักตั้งราคาสินค้าไว้สูง โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยว
- ควรลองรับประทานอาหารท้องถิ่นของเวียดนาม

ข้อไม่ควรทำ (Don't)

- เวียดนามไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพอาคารที่ทำการต่าง ๆ ของรัฐ
- ไม่ควรสวมหมวกเข้าไปในสถานที่สำคัญ
- ห้ามมอมผ้าเช็ดหน้าเป็นของขวัญให้ชาวเวียดนามเด็ดขาด เพราะถือเป็นสัญลักษณ์ของความโสโครก

3 สิงคโปร์



ข้อควรทำ (Do)

- ชาวสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับเรื่องตรงเวลา
- การไปเยือนบ้านของชาวสิงคโปร์ อย่าลืมนำของขวัญไปฝากเจ้าบ้าน เพื่อแสดงไมตรีที่ดีต่อกัน
- ควรลองรับประทานอาหารประจำชาติของสิงคโปร์ ซึ่งมีอาหารที่หลากหลาย

ข้อไม่ควรทำ (Don't)

- ห้ามทิ้งขยะเรี่ยราด ห้ามเก็บผลไม้ในที่สาธารณะ
- การลักลอบนำยาเสพติด อาวุธปืนและสิ่งผิดกฎหมายอื่น ๆ จะได้รับโทษอย่างรุนแรงถึงขั้นประหารชีวิต
- ไม่ควรใช้เท้าชี้หรือแตะสิ่งของต่าง ๆ เพราะชาวสิงคโปร์ถือว่าเท้าเป็นสิ่งสกปรก

4 อินโดนีเซีย



ข้อควรทำ (Do)

- เมื่อชาวอินโดนีเซียเสิร์ฟกาแฟหรือชาให้ ควรรอให้เจ้าภาพดื่มก่อน และเป็นมารยาทที่ควรดื่มหรือทานอาหารที่เจ้าภาพหยิบยื่นให้
- ในช่วงบ่ายของทุกวันศุกร์ ธุรกิจส่วนใหญ่จะหยุดทำการเพื่อให้ชาวมุสลิมทำพิธีละหมาด
- ควรใช้ช้อนและส้อมในการร่วมรับประทานอาหารกับชาวอินโดนีเซีย

ข้อไม่ควรทำ (Don't)

- เวลานั้นให้ระวังไม่ให้หันฝ่าเท้าไปยังคู่สนทนา เพราะถือว่าไม่สุภาพ
- ห้ามสูบบุหรี่ในที่สาธารณะ เพราะถือเป็นเรื่องที่ไม่สมควร
- การยกมือขึ้นนิ้ว การแตะศีรษะผู้อื่น ถือเป็นการกระทำที่หยาบคาย

เป็นอย่างไรกันบ้างครับ กับเรื่องราวที่นำมาฝากกัน
คิดว่าทุกท่านคงได้ประโยชน์จากข้อควรทำและไม่ควรทำ
ในอาเซียนกันไม่มากนักน้อย เพื่อว่ามีโอกาสในการเดินทาง
ไปยังประเทศในอาเซียน จะได้เข้าใจในมารยาทพื้นฐานของ
ประเทศต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้คุณท่องเที่ยวได้อย่างสนุกสนานขึ้น
อีกด้วย และพบกับสาระน่ารู้เกี่ยวกับอาเซียนได้ใหม่ใน
ฉบับหน้าเหมือนเช่นเคยครับ

ข้อมูลอ้างอิง : โครงการสื่อการเรียนรู้ “อาเซียน ทั่วรู้”
สถาบันพัฒนาข้าราชการ สำนักงาน ก.พ.

INTERNAL AUDIT

หน่วยตรวจสอบภายใน...ของรัฐบาล

สวัสดีค่ะ....ท่านผู้อ่าน วันนี้ Audit talks มีความรู้เกี่ยวกับการจัดตั้งและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐบาลมาฝากกันค่ะ เราจะไปดูว่าการดำเนินการของหน่วยตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเรื่องใดบ้าง และหน่วยงานราชการหน่วยงานใดเป็นผู้ดูแลรัฐบาล

“หน่วยตรวจสอบภายใน” เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการให้ความเชื่อมั่น โดยการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของรัฐบาลให้เป็นระบบ รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงานและการให้คำแนะนำ

ปรึกษาอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าและยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด เป็นหน่วยงานที่รัฐบาลต้องจัดให้มีตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐบาล พ.ศ. 2555

นอกจากนี้ระเบียบ ฯ ดังกล่าว ยังได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในต้องขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบส่วนการบริหารงานทั่วไปของหน่วยตรวจสอบภายในให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน คุณสมบัติของหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบ และการปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจสอบภายในต้องดำเนินการ ดังนี้

- จัดทำกฎบัตรว่าด้วยการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับขอบเขตความรับผิดชอบในการดำเนินงานของรัฐบาล โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ และต้องสอบทานความเหมาะสมของกฎบัตร ฯ ดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- จัดให้มีการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปีตามแบบประเมินที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานผลการประเมิน ปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารสูงสุดและคณะกรรมการตรวจสอบ

- ต้องจัดทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปีของปีบัญชีการเงิน เสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติ และเสนอให้คณะกรรมการรัฐบาลพิจารณาภายในเดือนสุดท้ายของปีบัญชีการเงินของรัฐบาล พร้อมส่งสำเนาแผนการตรวจสอบภายในประจำปีที่ได้รับอนุมัติแล้วให้กระทรวงการคลัง และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับการอนุมัติ รวมถึงการปรับปรุงแผนการตรวจสอบภายในประจำปีด้วย

“สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐบาล (สคร.)”

เป็นส่วนราชการระดับกรม ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการบริหาร พัฒนารัฐบาลและหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบาย มาตรการ การกำกับดูแล การประเมินผล การพัฒนารัฐบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐบาลและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ และดำเนินการเกี่ยวกับการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน สคร. ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางประกอบการดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง และเป็นเครื่องมือช่วยให้การตรวจสอบภายในของรัฐบาลเป็นไปตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมให้รัฐบาลสามารถพัฒนาระบบการควบคุมภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงการคลัง และมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในและแนวปฏิบัติสากลที่ดี โดยมีกรอบการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และหน่วยตรวจสอบภายในที่มีบทบาทหลักในการช่วยคณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ติดตามดูแลการควบคุมภายใน การกำกับดูแลที่ดี การบริหาร ความเสี่ยง และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของรัฐบาลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ หน่วยตรวจสอบภายในยังเป็นกลไกที่ใช้ในการตรวจสอบด้านการปฏิบัติงาน รายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีหน้าที่ในด้านการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแสดงถึงความเป็นอิสระของหน่วยตรวจสอบภายใน กรอบการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน แบ่งเป็น 6 หัวข้อ ได้แก่



กรอบการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

1. คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำระดับปริญญาตรี มีความรู้ ทักษะ และเข้าใจในธุรกิจของรัฐบาลกิจนั้น ๆ มีประสบการณ์ในงานตรวจสอบ มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความเสี่ยง การควบคุมและเทคนิคการตรวจสอบที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยทัศนคติที่เที่ยงตรง ไม่มีอคติ มีความซื่อสัตย์สุจริต และควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบและดำรงความสามารถทางวิชาชีพโดยการเข้าร่วมในการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

2. โครงสร้างของหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายในต้องมีสถานภาพอย่างน้อยเทียบเท่ากับผู้บริหารของรัฐบาลกิจหรือหัวหน้าของหน่วยงานสำคัญอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารสูงสุด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปด้วยความเป็นอิสระ และเกิดประโยชน์ตามความมุ่งหมายอย่างแท้จริง นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตนเองตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเที่ยงตรง รวมถึงต้องไม่ตรวจสอบงานที่เคยบริหารหรือปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 1 ปี ก่อนทำการตรวจสอบ

3. ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการควบคุมภายในตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ และหารือเกี่ยวกับกลยุทธ์ แผนการตรวจสอบ กฎบัตร รายงานผลการตรวจสอบ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบควรประสานงานกับผู้บริหารสำหรับการจัดทำแผนการตรวจสอบ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่มีความเสี่ยงซึ่งโดยทั่วไปการตรวจสอบภายในต้องครอบคลุมถึงการสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมภายใน การกำกับดูแลกิจการที่ดี กระบวนการบริหารความเสี่ยง ความถูกต้องเชื่อถือได้ของงบการเงิน การปฏิบัติตามนโยบาย วิธีการปฏิบัติงานกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ความเพียงพอและประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง การดำเนินงานการใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน และการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตภายในองค์กร

5. การปฏิบัติงานและการรายงาน

หน่วยตรวจสอบภายในต้องดำเนินการวางแผนการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องหารือร่วมกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อขอความเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นข้อมูลในการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ทั้งนี้หน่วยตรวจสอบภายในต้องจัดทำแผนการตรวจสอบในรายละเอียด โดยพิจารณาตามความเสี่ยงในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือกิจกรรมที่ทำการตรวจสอบไม่บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ และต้องรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานต่าง ๆ บันทึกผลการตรวจสอบ การสอบทาน รายงานผลการตรวจสอบให้กับผู้บริหารหน่วยรับตรวจที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มีการหารือและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติตามรายงานและข้อเสนอแนะที่ได้รายงานไว้อย่างสม่ำเสมอ

6. การรักษาคุณภาพงานของผู้ตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการควบคุมในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของงานตรวจสอบและต้องดำเนินการประเมินตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ นอกจากนี้หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องได้รับการประเมินจากบุคคลที่มีความเป็นอิสระจากภายนอก อย่างน้อยทุก 5 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะเป็นไปตามมาตรฐานและเพื่อประโยชน์ของผู้มีประโยชน์ร่วมทุกฝ่าย

มาถึงตอนนี้แล้ว ท่านผู้อ่านคงจะพอทราบถึงข้อกำหนดของการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในจากระเบียบ ฯ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานที่กำลังดูแลกันบ้างแล้วนะค่ะ ฉบับหน้า Audit Talks จะนำแนวทางและจริยธรรมธรรมในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในมาฝาก โปรดติดตามด้วยนะค่ะ.... สวัสดีค่ะ..

สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 9/2560 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560

“สำนักผู้ว่าการ”

การประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 9/2560 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 ซึ่งมีนายฉัตรชัย พรหมเลิศ กรรมการ รักษาการในตำแหน่งประธานกรรมการ กปภ. เป็นประธานการประชุม ที่ประชุม มีมติในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้



เรื่องเพื่อพิจารณา

1. รับทราบ และเห็นชอบกับการวินิจฉัยของคณะกรรมการกฎหมายและการอุทธรณ์ร้องทุกข์ ของ กปภ. ว่า การอุทธรณ์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส.บีเอ็ม เอ็นจิเนียริง ฟิงไมซ์ จำกัด เสนออุทธรณ์ และให้ กปภ. จัดเตรียมเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการทำงานล่าช้าของผู้รับจ้าง และการติดตามเร่งรัดงานทั้งหมดให้พร้อม สำหรับนำไปใช้ในการต่อสู้คดี ในกรณีที่ผู้รับจ้างใช้สิทธิฟ้อง กปภ. ต่อศาลปกครอง
2. เห็นชอบให้แต่งตั้งผู้แทนจากกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 คน และผู้แทนจาก กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 1 คน ดำรงตำแหน่งอนุกรรมการ ในคณะกรรมการติดตาม การดำเนินงานตามนโยบาย แทนอนุกรรมการที่ขอลาออก จำนวน 2 คน และให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ กปภ. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งดังกล่าวเสนอประธานกรรมการ กปภ. ลงนามต่อไป
3. เห็นชอบให้แต่งตั้งนายชโยดม กาญจนมัย รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1) รักษาการในตำแหน่ง รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 4) อีกตำแหน่งหนึ่งเป็นการชั่วคราว เป็นผู้แทน กปภ. เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ บริษัท ประปาปทุมธานี จำกัด แทนนายชุมพล โชคพงษ์อุดมชัย รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 4) ที่เกษียณ อายุงาน โดยให้เริ่มนับจากวันที่บริษัทฯ มีมติแต่งตั้ง ทั้งนี้ หากมีคำสั่งแต่งตั้งรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 4) ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งในตำแหน่งดังกล่าว เป็นผู้แทน กปภ. ไปดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท แทนนายชโยดม กาญจนมัย โดยนับระยะเวลาดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท ต่อเนื่องจากนายชโยดม กาญจนมัย รวมเป็น ระยะเวลา 1 ปี
4. เห็นชอบให้แต่งตั้งนายฤทธิชัย คังขมณี รองผู้ว่าการ (บริหาร) เป็นผู้แทน กปภ. เพื่อดำรงตำแหน่ง กรรมการ บมจ. จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก แทนนายเอกชัย อรรถกาญจน์ รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 3) เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยให้เริ่มนับจากวันที่บริษัทฯ มีมติแต่งตั้ง

เรื่องเพื่อกราบ

1. รับทราบรายงานผลการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ประจำเดือนกันยายน 2560
2. รับทราบแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร และแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน ปีงบประมาณ 2561 ตามที่ กปภ.เสนอ
3. รับทราบรายงานผลการติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ประจำปีงบประมาณ 2560 ณ วันที่ 30 กันยายน 2560 โดย กปภ.เบิกจ่ายได้ จำนวน 8,385.774 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 62.58 จากเป้าหมายอนุมัติการเบิกจ่ายสะสม จำนวน 13,400.000 ล้านบาท และรับทราบผลการปรับฐานในการประเมินผลประจำปีงบประมาณ 2560 จากเดิม 8,093.822 ล้านบาท เป็น 9,104.781 ล้านบาท
4. รับทราบการแต่งตั้งพนักงานรักษาการในตำแหน่งที่ว่าง ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ (เกษียณอายุ) จำนวน 7 ตำแหน่ง เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2560
5. รับทราบตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กปภ. ประจำปี 2561 และรับทราบแนวทางการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กปภ. ประจำปี 2561 ตามที่ กปภ.เสนอ
6. รับทราบโครงการเพื่อการพัฒนาที่ได้รับจัดสรรงบประมาณปี 2561 จำนวน 11 โครงการ วงเงินลงทุนรวม 9,826.281 ล้านบาท มีแหล่งเงินทุนประกอบด้วย เงินอุดหนุนจากรัฐบาลจำนวน 7,369.711 ล้านบาท (75%) เงินกู้ภายในประเทศจำนวน 2,456.570 ล้านบาท (25%) แบ่งออกเป็น 1) โครงการเพื่อการพัฒนา ที่ได้รับมติคณะรัฐมนตรีแล้ว จำนวน 5 โครงการ วงเงินลงทุนรวม 1,224.597 ล้านบาท มีแหล่งเงินทุน ประกอบด้วยเงินอุดหนุน 75% และเงินกู้ภายในประเทศ 25% และให้ กปภ.ดำเนินการหาตัวผู้รับจ้างตามกระบวนการต่อไป และ 2) โครงการเพื่อการพัฒนาที่ยังไม่ได้รับมติคณะรัฐมนตรี จำนวน 6 โครงการ วงเงินลงทุนรวม 8,601.684 ล้านบาท มีแหล่งเงินทุน ประกอบด้วยเงินอุดหนุน 75% และเงินกู้ภายในประเทศ 25% และให้ กปภ.นำเสนอกระทรวงมหาดไทย เพื่อนำเสนอสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พิจารณาให้ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 10/2560 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560

“สำนักผู้ว่าการ”

การประชุมคณะกรรมการ กปภ. ครั้งที่ 10/2560 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2560 ซึ่งมี นายฉัตรชัย พรหมเลิศ กรรมการ รักษาการในตำแหน่งประธานกรรมการ กปภ. เป็นประธานการประชุม ที่ประชุมมีมติในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้



เรื่องเพื่อพิจารณา

1. อนุมัติจ้างห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยเจริญฉวาง เป็นผู้รับจ้างงานจ้างเหมาก่อสร้างสถานีจ่ายน้ำและวางระบบท่อจ่ายน้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขากาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในวงเงินค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น 149,800,000 บาท (เงินหนึ่งร้อยสี่สิบล้านแปดแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม กำหนดแล้วเสร็จภายใน 300 วัน นับจากวันที่เริ่มงานตามสัญญา ครอบคลุมย่นราคาวินาที 5 มีนาคม 2561
2. อนุมัติจ้างห้างหุ้นส่วนจำกัด สามประสิทธิ์ เป็นผู้รับจ้างงานจ้างเหมาก่อสร้างสถานีจ่ายน้ำและวางระบบท่อจ่ายน้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี (ชั้นพิเศษ) อำเภอเมือง-พุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในวงเงินค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น 600,000,000 บาท (เงินหกสิบล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม กำหนดแล้วเสร็จภายใน 570 วัน นับจากวันที่เริ่มงานตามสัญญา ครอบคลุมย่นราคาวินาที 3 มีนาคม 2561
3. อนุมัติจ้างบริษัท ติรวัฒน์สุรินทร์ก่อสร้าง จำกัด เป็นผู้รับจ้างงานจ้างเหมาโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหนองแค อำเภอหนองแค-วิหารแดง-เมือง จังหวัดสระบุรี ในวงเงินค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น 660,000,000 บาท (เงินหกสิบล้านหกสิบล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม กำหนดแล้วเสร็จภายใน 540 วัน นับจากวันที่เริ่มงานตามสัญญา ครอบคลุมย่นราคาวินาที 5 มีนาคม 2561
4. อนุมัติจ้างบริษัท วงษ์สยามก่อสร้าง จำกัด เป็นผู้รับจ้างงานจ้างเหมาวางท่อเสริมแรงดันจากสถานีผลิตน้ำโพธารามถึงสถานีจ่ายน้ำโพหัก การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ในวงเงินค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น 444,000,000 บาท (เงินสี่ร้อยสี่สิบล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม กำหนดแล้วเสร็จภายใน 220 วัน นับจากวันที่เริ่มงานตามสัญญา ครอบคลุมย่นราคาวินาที 3 มีนาคม 2561
5. อนุมัติให้ปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานที่ประสบสาธารณภัย โดยจ่ายตามมูลค่าของทรัพย์สินที่เสียหายจริง สำหรับกรณีเจ้าบ้านจ่ายไม่เกินรายละ 10,000 บาทต่อครั้ง และสำหรับกรณีผู้อาศัยจ่ายไม่เกินรายละ 5,000 บาทต่อครั้ง และอนุมัติให้ กปภ.เพิ่มเติมงบประมาณทำการ ประจำปี 2561 (เดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561) เพื่อรองรับค่าใช้จ่ายหมวดค่าสวัสดิการพนักงานในส่วนเงินช่วยเหลือ

6. เห็นชอบผลการดำเนินงานด้านการเงินของ กปภ. และอนุมัติออกงบการเงิน 2 ไตรมาส ประจำปีงบประมาณ 2560 รวมทั้งเห็นชอบให้ผู้ว่าการ และผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและบัญชี เป็นผู้ลงนามในงบการเงินของ กปภ. และอนุมัติให้ กปภ. นำเงินรายได้ส่งรัฐครึ่งปี ประจำปี 2560 ส่วนที่ค้างนำส่ง

7. เห็นชอบให้ขยายระยะเวลาการแต่งตั้งพนักงานให้รักษาการในตำแหน่งว่าง ระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 7 ตำแหน่ง ตามคำสั่ง กปภ. ที่ 908/2560 ลงวันที่ 26 กันยายน 2560 ออกไปอีก 60 วัน ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2560 ถึงวันที่ 28 มกราคม 2561

8. รับทราบการให้บริการประชาชนที่มาร่วมถวายดอกไม้จันทน์ในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ระหว่างวันที่ 25 - 29 ตุลาคม 2560 ของ กปภ. ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเห็นชอบให้ กปภ. นำน้ำดื่มบรรจุขวดตราสัญลักษณ์ กปภ. ในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ระหว่างวันที่ 25 - 29 ตุลาคม 2560 จำนวน 41,760 ขวด คิดเป็นเงิน 183,744.00 บาท เพื่อสนับสนุนแก่หน่วยงานภายในและภายนอกในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ โดยมุ่งเน้นสนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับงานนิทรรศการงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพฯ และโครงการจิตอาสา “เราทำความดี ด้วยหัวใจ” เป็นหลัก

เรื่องเพื่อทราบ

1. รับทราบรายงานผลการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ประจำปีเดือนตุลาคม 2560
2. รับทราบผลการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร และผลการดำเนินงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2560 ตามที่ กปภ.เสนอ
3. รับทราบรายงานผลการตรวจสอบและรายงานประจำปี 2560 ของสำนักตรวจสอบ และให้นำส่งรายงานผลการตรวจสอบ ประจำปี 2560 ในรูปแบบรายงานประจำปี 2560 ของสำนักตรวจสอบ ให้กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่อไป
4. รับทราบรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. ประจำปี 2560 และให้นำส่งรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบของ กปภ. ประจำปี 2560 ให้กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงการคลังทราบต่อไป
5. รับทราบรายงานผลการติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายงบลงทุน ประจำปีงบประมาณ 2561 ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2560 โดย กปภ.เบิกจ่ายได้ จำนวน 132.956 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.86 จากเป้าหมายอนุมัติการเบิกจ่ายสะสม จำนวน 15,510.000 ล้านบาท
6. รับทราบรายงานสถานะทางการเงินของกองทุนเงินประกันการใช้น้ำและดอกผลจากกองทุนเงินประกันการใช้น้ำ ณ สิ้นไตรมาส 4 ประจำปีงบประมาณ 2560

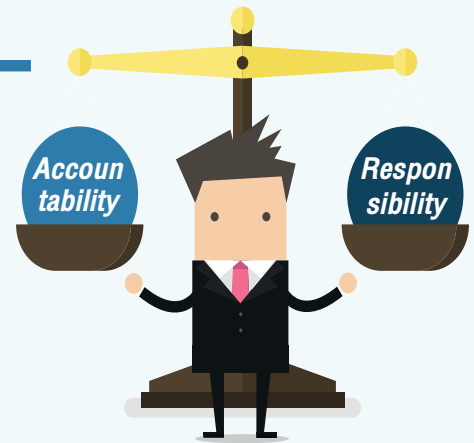
ธรรมาภิบาล

เกราะคุ้มภัย กปภ.

(ตอนที่ 2)

ความเดิมตอนที่แล้ว การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่อย่างสอดคล้องกับหลักการสากล เพื่อเป็นเกราะคุ้มกันในการดำเนินกิจการให้ผู้ใช้ไม่เกิดความประทับใจในคุณภาพและบริการ

“วารสารน้ำ” ฉบับนี้ขอกล่าวถึงสองหลักการแรกที่มีความใกล้เคียงและจำเป็นต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน นั่นคือ “Accountability (แอก-เคาน์-เท-บิ-ลิ-ที)” และ “Responsibility (เรส-พอน-สิ-บิ-ลิ-ที)”



หากเปิดพจนานุกรมอังกฤษ-ไทย จะพบว่าทั้งสองคำมีความหมายคล้ายคลึงกัน นั่นคือสื่อถึง “ความรับผิดชอบ” อย่างไรก็ตาม หากมองถึงคำนิยามดั้งเดิมในภาษาอังกฤษและบริบทในการนำมาใช้งาน คำว่า “Responsibility” จะหมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ หรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

ในขณะที่ “Accountability” คือ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานที่ หรือความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ รวมทั้งหน้าที่ในการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ กล่าวคือ ต้องมีบทบาททั้งการเป็นผู้ลงมือกระทำ และเป็นผู้รับผลลัพธ์ของการกระทำนั้น

นอกจากนี้ “Accountability” ยังหมายถึงความไปถึงความรับผิดชอบอันเกิดจากจิตสำนึก เป็นทัศนคติเชิงบวกที่เสริมสร้างให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนได้ส่วนเสียกับผลของการกระทำของตนเองและขององค์กร

ตัวอย่างเช่น นายไสว ชันอาสา ตำแหน่งพนักงานผลิตน้ำ 3 ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างขยันขันแข็ง ใส่ใจดูแลกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานคู่มือ WSP ของ กปภ. และยินดีรับการตรวจสอบทุกรูปแบบ ทั้งด้านความสะอาดของน้ำประปา ความคุ้มค่าในการใช้สารเคมี หรือความปลอดภัย ฯลฯ ด้วยเห็นความสำคัญของน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของประชาชน กล่าวได้ว่านายไสวเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทั้ง “Accountability” และ “Responsibility” และพร้อมเสมอไม่ว่าจะเป็นการ “รับผิดชอบ” หรือ “รับผิดชอบ”

ที่สำคัญ การกิจของ กปภ.มีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามย่อมส่งผลกระทบต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ภายใต้หลัก “Accountability” และ “Responsibility” จึงเป็นภูมิคุ้มกันให้ กปภ.ประกอบกิจการได้อย่างเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพและก้าวสู่ความยั่งยืนในอนาคต ผ่านไปแล้ว 2 หลักการ ยังเหลืออีก 6 โปรดติดตามต่อไป “วารสารน้ำ” ฉบับหน้า...

กปก.
สาขาแม่สอด

บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชน



บริการน้ำดื่มแก่ประชาชนในงาน “วันคนพิการสากล จังหวัดตาก” พร้อมแจกร่มเพื่อการขอติดตั้งและการใช้น้ำอย่างประหยัด ณ อ.แม่สอด จ.ตาก เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2560

มอบน้ำดื่มให้ศูนย์ป้องกันและลดอุบัติเหตุ

กปก.สาขา
อุบลราชธานี



มอบน้ำดื่มจำนวน 600 ขวด ให้แก่ศูนย์ปฏิบัติการร่วมป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่ ณ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2560

CSR &

กปก.
สาขาโนนสูง

ของขวัญปีใหม่เพื่อลูกค้า



มอบของที่ระลึกให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าน้ำประปาและขอติดตั้งประปาใหม่ ในโอกาสต้อนรับวันขึ้นปีใหม่ 2561 ณ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 15 - 30 ธันวาคม 2560

กปภ. สาขา
กำแพงเพชร

สนับสนุนงานวันเด็กแห่งชาติ



มอบน้ำดื่มจำนวน 192 ขวด พร้อมอุปกรณ์การเรียนให้แก่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ กำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2561

กปภ.
สาขาสระแก้ว

สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน



มอบอุปกรณ์การเรียนและของทีระล็ก กปภ. พร้อมสนับสนุนงบประมาณให้แก่โรงเรียนบ้านพระเพลิง เพื่อใช้ในกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติจังหวัดสระแก้ว ณ อ.เขาฉกรรจ์ จ.สระแก้ว เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2561

มอบน้ำดื่มสนับสนุนโครงการประชาธิรัฐ

กปภ. สาขา
ปราณบุรี



มอบน้ำดื่มจำนวน 120 ขวด ให้แก่อำเภอปราณบุรี เพื่อให้บริการประชาชนในโครงการประชาธิรัฐ ณ อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2561

กปก. สาขา
ท่ามะกา

ประปาเพื่อประชารัฐ



ตรวจสอบระบบประปาและอุปกรณ์ภายในบ้าน
ผู้ใช้น้ำ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ในโครงการประปาเพื่อประชารัฐ
ณ อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2561

กปก.
สาขากันตัง

ของขวัญปีใหม่ให้ประชาชน



จัดโครงการประปาเพื่อประชารัฐ เพื่อเป็นของขวัญ
ปีใหม่ให้ประชาชน โดยเข้าตรวจสอบระบบประปาภายใน
อาคารบ้านเรือนและสำนักงานให้แก่ประชาชน ณ อ.กันตัง
จ.ตรัง เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561

กปก.สาขา
พนมสารคาม

อำเภอยิ้ม...เคลื่อนที่



บริการน้ำดื่มแก่ประชาชนในโครงการศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอยิ้ม...เคลื่อนที่ ณ อ.พนมสารคาม จ.ฉะเชิงเทรา
เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2561

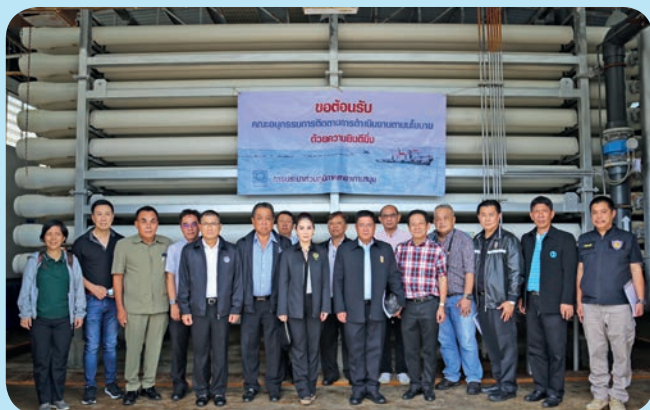
กปก.
สาขาพัทลุง

มุงม้นเพื่อปวงชน



ลงพื้นที่พบปะผู้ใช้น้ำในโครงการมุงม้นเพื่อปวงชน
(เต็มใจให้กัน) โดยให้ความรู้เรื่องการติดตั้งและขอใช้
น้ำประปา ณ อ.เมือง จ.พัทลุง เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561

ตรวจสอบความคืบหน้าเกาะสมุย



นายสมชาย มนต์บุรีนนท์ รองผู้ว่าราชการ (วิชาการ) รักษาการแทนผู้ว่าราชการ กปภ. และคณะผู้บริหาร นำคณะอนุกรรมการติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย และคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ลงพื้นที่ตรวจสอบความคืบหน้าโครงการปรับปรุงขยาย กปภ.สาขาเกาะสมุย พร้อมทั้งตรวจสอบพื้นที่จุดขึ้นท่อประปา และสำรวจแนววางท่อประปาในทะเล เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2561



เปิดโครงการประปาเพื่อประชารัฐ



นายสมชาย มนต์บุรีนนท์ รองผู้ว่าราชการ (วิชาการ) รักษาการแทนผู้ว่าราชการ กปภ. นายไพฑูรย์ สุขสามดาว นายกเทศมนตรีตำบลราชคราม ร่วมพิธีเปิดโครงการประปาเพื่อประชารัฐ ของขวัญปีใหม่ 2561 โดย กปภ. จัดอบรมเรื่องการดูแลรักษาระบบประปาภายในบ้าน อาคาร สำนักงาน พร้อมฝึกปฏิบัติการในสถานที่จริงให้กับเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลราชคราม นอกจากนี้ มีสเตอร์ประปา กปภ.สาขาพระนครศรีอยุธยา (ชั้นพิเศษ) ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบระบบประปาภายในบ้านให้แก่ประชาชน ณ อ.บางไทร จ.พระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2561

ลงนามความร่วมมือกับกรมอนามัย



นายสมชาย มนต์บุรีนนท์ รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทนผู้ว่าการ กปภ. และนายแพทย์วิรัช เพ็ญจันทร์ อธิบดีกรมอนามัย ร่วมลงนามบันทึกความร่วมมือ “การส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา” โดยร่วมกันสนับสนุนหลักเกณฑ์และมาตรฐานทางวิชาการให้น้ำประปามีคุณภาพมาตรฐานตามท้องที่การอนามัยโลกกำหนด โดยมีนายประยูร รัตนเสนีย์ รองปลัดกระทรวงมหาดไทยและคณะกรรมการ กปภ. ร่วมเป็นสักขีพยาน ณ กปภ. สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561

เปิดตัวดิจิทัลแคนทีน



นายสมชาย มนต์บุรีนนท์ รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทนผู้ว่าการ กปภ. เปิดตัวดิจิทัลแคนทีน ใช้ QR Code แทนเงินสดในโรงอาหาร โดยผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยและป่าแห่งม ผู้ดำเนินรายการข่าวจากช่องโทรทัศน์ ร่วมเป็นสักขีพยาน ณ กปภ. สำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2561



- 1 ประเมินความโปร่งใส (Transparency Index)
- 2 ประเมินความพร้อมรับผิด (Accountability Index)
- 3 ประเมินความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index)
- 4 ประเมินวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)
- 5 ประเมินคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index)

ITA

ประจำปี 2560

(Integrity and Transparency Assessment)

กปภ.

คว้าท็อปไฟว์



บริหารงานโปร่งใส

กปภ. ได้คะแนน

93.58

จาก 100 คะแนน
จากหน่วยงานภาครัฐ
422 แห่ง

**ผลการ
ประเมิน
ITA**

กปภ.
อยู่ลำดับที่

5

จากกลุ่มรัฐวิสาหกิจ
54 แห่ง



คะแนนประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กปภ.		
ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
คะแนนร้อยละ 82.87	คะแนนร้อยละ 92.45	คะแนนร้อยละ 93.58

กปภ. ยังคงผลักดันวาระการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน
ให้เป็นวาระสำคัญขององค์กรอย่างต่อเนื่อง



กปภ.
๓๓๖

มุ่งมั่นตั้งใจสู่ความยั่งยืน

การประสานงานทุกภาค www.pwa.co.th
PWA Contact Center 1662

ระบบขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์

www.pwa.co.th

01



www.pwa.co.th
ผู้ใช้น้ำ
ยื่นเรื่องผ่านเว็บไซต์ กปภ.

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
และวิเคราะห์
ข้อมูลเบื้องต้น



02



เจ้าหน้าที่
แจ้งสถานะและติดต่อขอ
รายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ใช้น้ำ



03

ผู้ใช้น้ำ
ส่งเอกสารเพิ่มเติม(ถ้ามี)



เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
และคำนวณค่าใช้จ่าย
การติดตั้ง

04



เจ้าหน้าที่
แจ้งผลกับผู้ใช้น้ำ

05

ผู้ใช้น้ำ
ชำระเงินที่ กปภ.สาขา



ก้าวตามพ่อ ขอมุ่งมั่น เพื่อปวงชน

การประปาส่วนภูมิภาค www.pwa.co.th
PWA Contact Center 1662