

เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการทำงานของสำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้

ของ กปภ.

(โดยงานวิเคราะห์วิจัยเชิงสังคม)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มี จุดมุ่งหมาย ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ตามปัจจัย พื้นฐาน คือ(1) บุคลากร (2) งบประมาณ (3) ท่อและอุปกรณ์ประปา (4) การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อศึกษาความต้องการของสำนักงานประปา ในการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของ กปภ. ในเรื่อง ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

วิธีการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับผู้จัดการ และหัวหน้างานในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ จำนวน 225 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด ด้วยวิธีส่งแบบสอบถามแบบ Research Survey ไปให้บุคคลดังกล่าวทำการตอบ แล้วส่งกลับคืนมายังคณะผู้ศึกษา และส่วนของการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการ สัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth interview) กับกลุ่มผู้รับผิดชอบ โดยตรงจำนวน 14 ท่าน ได้แก่ ผอ.ปปช. ผอ.กองปฏิบัติการ หัวหน้างานบริการผู้ใช้น้ำ ของ ปปช. และผู้จัดการ สำนักงานประปา

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรยังคงเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานในสำนักงานประปา กล่าวคือมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ สำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ที่ต้องการบุคลากรในการปฏิบัติงาน ที่มีความรู้และความสามารถในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในภาพรวม มีประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นมากที่สุดอีกปัญหาหนึ่ง คือ เรื่องของท่อเก่าชำรุด เสื่อมสภาพ แตกบ่อย ซึ่งต้องการใช้งบประมาณในการปรับปรุงใหม่โดยเร็ว

สำหรับหน่วยงานราชการในพื้นที่ส่วนใหญ่ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานประปาค่อนข้างดี และกลุ่มตัวอย่างยังให้ความเห็นในเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ถึงแม้จะมีอัตราส่วนร้อยละไม่สูงมากนัก แต่สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่

ผู้รับผิดชอบโครงการนี้ ทุกคนมีความเห็นลักษณะเดียวกัน คือ จุดบริการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.ไม่สะอาด ไม่มีการดูแลรักษา และรูปแบบของจุดติดตั้งน้ำประปาดื่มได้ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ประชาชนไม่กล้าดื่มน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เนื่องจาก ไม่เชื่อมั่นในคุณภาพ และความสะอาดของน้ำ

และเพื่อผลสำเร็จของโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของ กปภ. สรุปได้ดังนี้ คือ

1. สนับสนุนงบประมาณ เพื่อปรับเปลี่ยนท่อเก่าที่เสื่อมสภาพ และมีอยู่เป็นจำนวนมาก ของสำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้เป็นท่อใหม่โดยเร็ว

2. สนับสนุนการเพิ่มอัตราค่าถัง รับบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ ให้กับ สำนักงานประปา

3. ส่วนกลางควรกำหนดรูปแบบจุดติดตั้งน้ำประปาดื่มได้ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

4. สนับสนุนโครงการน้ำประปาดื่มได้อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

เรื่อง ความเป็นไปได้ในการให้บริการโฆษณาธุรกิจหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน คำนำ้ประปาของ กปภ.
(โดยงานวิเคราะห์วิจัยเชิงสังคม)

บทคัดย่อ

โครงการศึกษานี้ ศึกษาความเป็นไปได้ในการให้บริการโฆษณาธุรกิจหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน คำนำ้ประปาของ กปภ. โดยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับสภาพทั่วไปในการจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงินของ กปภ. ของแต่ละสำนักงานประปา ปีงบประมาณ 2549 และวิธีการดำเนินการให้บริการโฆษณาทางธุรกิจหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงินค่าำนำ้ประปา หรือการให้บริการสอดแทรกแผ่นพับโฆษณาสินค้าไปกับใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน จากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการให้บริการโฆษณาทางธุรกิจหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน ได้แก่ กปน. กทพ. ทศท. และ กฟน.

ผลการศึกษาจากหน่วยงานที่มีการให้บริการโฆษณาธุรกิจหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน ได้แก่ กปน. กทพ. ทศท. และ กฟน. พบว่า ทุกรัฐวิสาหกิจที่ทำการศึกษามีการให้บริการดังกล่าว และมีวิธีการให้บริการโดยใช้พื้นที่โฆษณาธุรกิจหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงินค่าสินค้าหรือบริการของตน หรือการให้บริการสอดแทรกแผ่นพับโฆษณาสินค้าไปกับใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงิน ที่แตกต่างกันไปตามวิธีการ ขนาด และลักษณะของใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงินของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจากผลการดำเนินการให้บริการนั้น สามารถสร้างรายได้และลดต้นทุนให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี ในส่วนลักษณะใบแจ้งหนี้ที่ กปภ. ใช้อยู่ในปัจจุบันมี 3 แบบหลัก คือใบแจ้งหนี้แบบ 3 ตอน ใบแจ้งหนี้แบบ A4 (9x11 นิ้ว) ที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วตัดแสมมี 3 บาท และใบแจ้งหนี้แบบไปรษณียบัตร ซึ่งแบบฟอร์มใบแจ้งหนี้ของแต่ละสำนักงานประปาไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีลักษณะการจัดส่งใบแจ้งหนี้ไปยังผู้ใช้น้ำต่างกัน ทำให้ กปภ. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ซ้ำซ้อน ส่วนใบเสร็จรับเงิน จะใช้เป็นใบรับเงินธรรมดาไม่มีเลขที่กำกับผู้เสียภาษี หากผู้ใช้น้ำต้องการใบเสร็จรับเงินที่มีเลขกำกับผู้เสียภาษี (ใบเสร็จรับเงินที่มีเลขกำกับผู้เสียภาษี ซึ่งมี 2 ชนิด คือ ชนิดแรก เป็นส่วนที่ 2 ของใบแจ้งหนี้แบบ 3 ตอน ชนิดที่ 2 เป็นใบเสร็จรับเงินที่มีเลขกำกับผู้เสียภาษีแบบพิมพ์เขียว) ก็ให้นำใบรับเงิน มาแลกที่สำนักงานประปาที่ตนใช้บริการน้ำประปาอยู่

จากผลการศึกษาข้างต้น ยังพบว่า กปภ. สามารถดำเนินให้บริการโฆษณาหลังใบแจ้งหนี้ค่าำนำ้ประปาได้เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้แก่ผู้ใช้น้ำ ซึ่งขั้นตอนแรกก่อนดำเนินโครงการฯ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบใบแจ้งหนี้และวิธีการแจ้งหนี้ของสำนักงานประปาแต่ละแห่งให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเสียก่อน ขั้นตอนที่ 2 ควรมีหน่วยงานหลักในการนำเสนอโครงการให้บริการโฆษณาหลังใบแจ้งหนี้ค่าำนำ้ประปา ตามสายงานเพื่อให้ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค เห็นชอบและอนุมัติในหลักการ แล้วส่งการไปยังสำนักงานประปาเขตทั้ง 10 เขตให้ดำเนินโครงการให้บริการโฆษณาหลังใบแจ้งหนี้ค่าำนำ้ประปา ซึ่งมีแนวปฏิบัติ 2 ทางเลือก คือ ทางเลือกที่ 1 สำนักงานประปาเขตดำเนินการเอง โดยลงประกาศรับโฆษณาหลังใบแจ้งหนี้ ทางเลือกที่ 2 กปภ. ให้สิทธิการโฆษณาหลังใบแจ้งหนี้ค่าำนำ้ประปากับบริษัทที่รับจ้าง กปภ. จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ โดยการทำสัญญาเพิ่มเติมในส่วนของสัญญาว่าจ้างการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ เพื่อต่อรองขอส่วนลดค่าใช้จ่ายพิมพ์ใบแจ้งหนี้ลง ซึ่งทั้ง 2 ทางเลือกดังกล่าว สามารถช่วยให้ กปภ. มีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบริษัทเอกชนจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ของ กปภ.

Abstract

This study investigates the possibility for PWA to make an advertisement behind the invoice / receipt of PWA water fee. The study methodology applies a qualitative approach.

The group sampling is done at random on some PWA waterworks as well as 4 state enterprises that have already advertised behind the invoice / receipt of their product or service.

The findings reveal that the 4 state enterprises, namely, MWA, TOT, EAT and MEA are quite successful in their advertisement in this regard and can earn more income from such advertisement or reduce the cost of invoice / receipt printing. It has also been found that it may not be possible for PWA to advertise behind its water fee receipt since there are various channels of payment of PWA water fee and thus the fee receipts are printed and distributed by those channels, which are different in both format and size. Additionally, groups of PWA customers getting the receipt can't be focused. Nevertheless, it is quite possible for PWA to advertise behind its water fee invoice because each of PWA customers will derive an invoice each month through one way or the other, making it easy for advertisers to concentrate on a particular target customer group.

It is strongly recommended that (1) PWA should uniform the format and size of its water fee invoice. (2) PWA should assign one of its work unit to directly take charge of this special task and formulate a policy on advertisement behind the invoice. (3) Finally, PWA regional offices should implement this policy.

Hopefully, PWA management should carefully take into consideration our recommendations and regard the advertisement business transaction as one of PWA policies since PWA survival in the long term may not rest on the sale of water alone but on other types of businesses as well.