

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการธุรกิจประปาของสำนักงานประปาที่ได้รับรางวัลประปาดีเด่น
กรณีศึกษา สำนักงานประปาชลบุรี
(โดย งานวิจัยพัฒนาธุรกิจ)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการธุรกิจประปาของสำนักงานประปาที่ได้รับรางวัลประปาดีเด่น กรณีศึกษา สำนักงานประปาชลบุรี ” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปทางด้านแวดล้อม การจัดการ การบริหารธุรกิจและปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการธุรกิจประปาของสำนักงานประปาชลบุรี(ป.ชลบุรี) โดยได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประปาในปัจจุบันและความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำ และพนักงาน ป.ชลบุรีเฉพาะผู้บริหาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้แนวคิดการเปลี่ยนการบริหารจัดการธุรกิจซึ่งเน้นการบริหารจัดการธุรกิจประปา และกลยุทธ์การบริหารงานสมัยใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อการบริหารเชิงธุรกิจของ ป.ชลบุรี คือ การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและทัศนคติในทางบวกของผู้จัดการ ป.ชลบุรี ซึ่งเป็นบุคลิกภาพและความสามารถเฉพาะตัว ที่สามารถกระตุ้นให้พนักงาน ป.ชลบุรีทุกระดับชั้น ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ทุ่มเทและเสียสละให้แก่องค์กร และมีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี สามารถให้บริการจนเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ ซึ่งเห็นว่า ป.ชลบุรี สามารถให้บริการในเชิงธุรกิจได้ทัดเทียมกับธุรกิจประเภทอื่นๆ สำหรับปัจจัยที่มีผลในทางลบต่อการบริหารฯ คือหนี้ค้างชำระซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของพนักงานซึ่งยังมีข้อจำกัด และแหล่งน้ำดิบซึ่งยังขาดแคลน โดยเฉพาะในช่วงฤดูแล้ง

เพื่อให้การบริหารจัดการเชิงธุรกิจของ ป.ชลบุรี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้ ป.ชลบุรีดำเนินการดังนี้ คือ 1) ให้ความสำคัญกับการวางระบบการบริหารจัดการที่ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติได้ทั้งระบบ การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (PBM) และการใช้ความสามารถเป็นเกณฑ์ (CBM) 2) มุ่งพัฒนาให้พนักงานเรียนรู้ระบบ SAP และการบริการผู้ใช้น้ำด้วยระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำสารสนเทศ รวมทั้งปรับปรุงการชำระค่าน้ำแบบ One-Stop Service และบริการ Call Center ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 3) ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาแหล่งน้ำดิบพร้อมทั้งการผลิตและส่งน้ำโดยการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

Abstract

This study entitled “Factors influencing business management of PWA waterworks offices receiving ‘The Outstanding Waterworks Office’ award: A case study of Chon Buri waterworks office” aims to investigate general conditions with respect to the internal and external environment, business management and factors contributing to the success of business transaction of Chon Buri waterworks office. The study methodology employs survey questionnaires through a face-to-face interview with 130 PWA customers residing in the service areas of Chon Buri waterworks, as well as with 5 executives of the waterworks ranging from its manager to section chiefs. Content analysis is applied to achieve the study objectives.

The findings reveal that positive factors influencing business management of Chon Buri waterworks office was far-sighted vision and positive attitude of the waterworks’ manager and others executives, all inspiring selfless dedication and concerted efforts of all waterworks’ staff, apart from their solidarity, contributing to the successful operation and management of Chon Buri waterworks and generating a high level of satisfaction among its customers. In addition, the waterworks’ location and Chon Buri’s strong economy also played a significant role in Chon Buri waterworks’ business transaction, enabling it to receive “The Outstanding Waterworks Office” award in 2005. Nevertheless, the negative factors hindering the waterworks’ business management was the shortage of raw water sources and lack of necessary information and skills among its staff.

In order for Chon Buri waterworks to be more efficient and successful in its business transaction and management, the researchers strongly recommend the waterworks to do the following. 1) Give importance to a managerial system that is both practical and measurable, through the performance-based and competence-based management, 2) Encourage its staff to learn and be familiar with the SAP system and water supply service via an effective information technology system, including an improvement of the water fee payment system via a one-stop service, and call center operation, and 3) Seriously resolve the problems of raw water sources shortage, and water production and distribution, through a close coordination and cooperation with other agencies concerned.