

เรื่อง การนำระบบ New Modern Branch Office (NMBO) มาใช้ในการจัดการธุรกิจในสำนักงานประจำสาขาของ กปน.

: ศึกษาเปรียบเทียบกับโครงการสำนักงานประจำต้นแบบของ กปน.

(โดย งานวิจัยพัฒนาธุรกิจ)

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ การนำระบบ New Modern Branch Office (NMBO) มาใช้ในการจัดการธุรกิจในสำนักงานประจำสาขาของ กปน. : ศึกษาเปรียบเทียบกับโครงการสำนักงานประจำต้นแบบของ กปน. ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า การบริหารจัดการสำนักงานประจำสาขาทันสมัยของ กปน. มีวิธีการดำเนินการอย่างไร และมีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกับสำนักงานประจำต้นแบบของ กปน. อย่างไร ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ สنج.ป.สาขา มีนบุรี กปน.

ผลการศึกษา พบว่า สنج.ป.สาขาทันสมัยของ กปน. มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการในหลายๆ ด้านหลังเปลี่ยนเป็น สنج.ป.สาขาทันสมัย เช่น มีบริการแบบ e-Service คือบริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ และมีบริการ One-Stop Service ด้วย คือให้บริการหลายๆ อย่าง ณ จุดเดียว เช่น การรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และประชาชนสามารถขอติดตั้งน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และขอบ้านเลขที่ ที่สนง.ป.สาขาทันสมัยได้ในขณะเดียวกัน อย่างไรก็ตาม สنج.ป. สาขาทันสมัยของ กปน. มุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ ในขณะที่ สنج.ป.ต้นแบบ ของ กปน. มุ่งเน้นการปรับภาพลักษณ์องค์กร (Rebranding) ทางด้านกายภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชน

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า สنج.ป.ต้นแบบ ของ กปน. ไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะการปรับปรุงรูปลักษณ์องค์กรทางด้านกายภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเท่านั้น แต่ควรมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพน้ำและการให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอด้วย เพราะเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการสาธารณูปโภคด้านน้ำประปา ซึ่งจะช่วยให้โครงการ สنج.ป.ต้นแบบ ของ กปน. ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

Abstract

This research entitled “An application of the new modern branch office (NMBO) system to the business management an transaction of MWA waterworks branch offices : A comparative study with PWA prototype waterworks offices” aims to investigate how MWA manages and operates its waterworks branch office through an NMBO system and how an MWA new modern waterworks branch office is similar to or different from PWA prototype waterworks offices. The research employs a qualitative approach, with a purposive sampling on MWA Minburi waterworks branch office.

The findings reveal that an MWA new modern branch office underwent considerable changes after applying an NMBO system to its management and operation. For instance, there was an e-Service providing services to customers and general public via the internet or website. Similarly, there was also one-stop service providing a myriad of services at the same place such as a payment of water fee, electricity fee and phone fee. In addition, MWA customers and general public can request for an installation of piped water, electricity and telephone services, as well as for a house number at the new modern branch office since it had a service link with other government agencies. It was found out, however, that the new modern branch office sought to make profits as one of its significant objectives. On the contrary, PWA prototype waterworks offices focused on rebranding themselves, though physically, and improving the efficiency of services given to their customers.

The researchers recommend that not only do PWA prototype waterworks offices just attempt to rebrand themselves physically and enhance service efficiency but should also concentrate on improving piped water quality and distributing a sufficient amount of water since this is part and parcel of providing such an infrastructure service as piped water and will ensure a true success for PWA prototype waterworks office project.