

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2551

2008 Operating Results



ในปีงบประมาณ 2551 การประปานครหลวง นำยุทธศาสตร์การบริหาร ฉบับที่ 2 (2551-2554) มาใช้บริหารงานต่อเนื่องมาจากยุทธศาสตร์การบริหาร ฉบับที่ 1 (2548-2550) โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความประทับใจในคุณภาพและการบริการ และการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งนำหลักการบริหารเพื่อเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management : EVM) กำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP) และเครื่องมือ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในการบริหารงานด้วยซึ่งยุทธศาสตร์ฯ ฉบับที่ 2 ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ 1) ยุทธศาสตร์ด้านการเงิน 2) ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด 3) ยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการภายใน 4) ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ทำให้การประปานครหลวงมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นผลให้ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประเภทการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น ประจำปี 2551 จากกระทรวงการคลัง

สำหรับผลงานในรอบปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมา การประปานครหลวงมีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนยุทธศาสตร์ ตลอดจนสามารถสนองตอบนโยบายภาครัฐได้เป็นอย่างดี รวมทั้งได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยสรุปผลงานที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

Metropolitan Waterworks Authority (MWA) implemented the Second MWA Management Strategy No. 2 (2008-2011) during the fiscal year 2008, in continuation from the First MWA Management Strategy (2005-2007), with the main emphasis placed on boosting clients' impression of our quality and services, the development of a learning organization and the utilization of the economic value management (EVM), economic profit (EP) and balanced scorecard (BSC) principles in our administrative operations. The Second MWA Management Strategy comprises four main aspects: 1) Financial, 2) Customer and Marketing, 3) Internal Process and 4) Organizational Development and Learning development. These have tremendously helped increase our management efficiency and clarify our operating plans, thus enabling us to win the Best Practice on Corporate Governance Award Contest in 2008 from Ministry of Finance.

As for the MWA's performance during the fiscal year 2008, we achieved our operating results targets in line with the annual operating and strategic plans. We also satisfactorily met the government sector's policies and provided numerous social assistances all year round. In brief, our achievements during the year were:



ด้านการเงิน

การประปานครหลวงดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์และผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลประกอบการ และแนวโน้มของสภาวะปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ส่งผลให้มีผลประกอบการบรรลุเป้าหมาย โดยในปีงบประมาณ 2551 มีรายได้เท่ากับ 16,807.5 ล้านบาท ค่าใช้จ่าย 12,276.2 ล้านบาท กำไรสุทธิ 4,531.3 ล้านบาท ลดลงจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 9.43 และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ได้นำแนวคิดการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management : EVM) เป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี แผนงบประมาณ รวมทั้งได้มีการวิเคราะห์ทำทางเศรษฐศาสตร์เป็นประจำทุกไตรมาส เชื่อมโยงปัจจัยขับเคลื่อนทางการเงินและเชิงปฏิบัติงาน (Financial and Operational Key Value Drivers) กับแนวคิด Balanced Scorecard

ด้านลูกค้าและการตลาด

จำนวนผู้ใช้น้ำ ณ สิ้นปีงบประมาณ 2551 เท่ากับ 1,859,573 ราย เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 55,249 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.06 โดยมีการใช้น้ำเฉลี่ยต่อราย 56.04 ลูกบาศก์เมตร/เดือน ทำให้มีรายได้ค่าน้ำ 14,835.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 2.38 และราคาค่าน้ำเฉลี่ยเท่ากับ 12.03 บาท/ลูกบาศก์เมตร

สำหรับการให้บริการ ปัจจุบันพนักงาน 1 คน รับผิดชอบผู้ใช้น้ำ 455 ราย ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนาระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในงานบริการให้มากขึ้น รวมถึงปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงานด้านบริการให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อน ส่งผลให้สามารถติดตั้งประปาใหม่รายเดียวเร็วขึ้น โดยใช้ระยะเวลาเพียง 1.94 วัน/ราย มีระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำแบบรวมศูนย์ทำให้มีการรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกันและสามารถใช้งานข้อมูลผู้ใช้น้ำได้ในทุกสาขา มีระบบงานรับคำร้องติดตั้งประปาใหม่ทางอินเทอร์เน็ต ระบบส่งข้อมูลแจ้งหนี้

Financial Aspect

MWA analyzes the prevailing situation and financial operating results constantly every month in order to follow up on our own performances and monitor the rapidly changing trends of both internal and external factors having impacts on our operations. Consequently, we achieved all operating results targets during the fiscal year 2008 with a total income of 16,807.5 million baht, expenditure of 12,276.2 million baht and net profit of 4,531.3 million baht, equivalent to a 9.43% decline from the preceding year. To boost our operating efficiency, we have included the Economic Value Management (EVM) principle as a significant part of our annual operating and budget plans, along with quarterly Economic Profit (EP) analysis and seamless linking of financial and operational Key Value Drivers with the balanced scorecard (BSC) principle.

Customers and Marketing Aspect

As at the end of the fiscal year 2008, the number of customers totaled 1,859,573, up from the previous year's figure by 55,249, equal to 3.06% of the total, with average monthly water consumption of 56.04 cubic meters per user which in turn created total water charges of 14,835.2 million baht, up from the previous year's number by 2.38% and resulting in the average effective rate of 12.03 baht per cubic meter.

As regards the provision of services, each MWA officer currently responses 455 customers, a continuously expanding proportion. Therefore, we have developed our work systems by increasing the utilization of information technology and streamlining service provision procedures to do away with unnecessary repetitions. Such actions have enabled us to shrink the time required for the new tap water connection to only 1.94 days each. We also now have a centralized Customer Information system which all MWA branches can access and retrieve vital information for their ongoing operations, a new Internet-based system to accept



ผู้ใช้น้ำเอกชนรายกลุ่มของกองจัดเก็บพิเศษ ทาง E-mail และเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินค่าน้ำประปา โดยผู้ใช้น้ำสามารถชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

พัฒนางานให้บริการโดยจัดโครงการให้รางวัลการให้บริการประทับใจแก่ลูกค้า (Star Service Award) เพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการและจัดโครงการดูแลผู้ใช้น้ำ (Best Care Service) โดยให้ทีมงานของสำนักงานประปาสาขาทุกแห่งออกไปพบกับผู้ใช้น้ำ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการให้บริการ นอกจากนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการซ่อมท่อแตกรั่ว จึงได้จัดให้มีโครงการ Caring Zone เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการซ่อมท่อประปา แล้วนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการภายใน

ผลิตจ่ายน้ำ 1,765.7 ล้านลูกบาศก์เมตร หรือ 4.84 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน เพื่อส่งผ่านระบบท่อประปาไปยังพื้นที่ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันครอบคลุม 2,250 ตารางกิโลเมตร หากคิดเป็นประชากรที่ได้รับบริการครอบคลุมประมาณร้อยละ 92 ของประชากรในพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด

tap water pipe installation requests, a system to dispatch invoices to groups of single users under the Special Collection Division via e-mail and more convenient payment channels through bank counters.

Furthermore, we have improved our services through our Star Service Award Project which is aimed at inspiring and motivating service-related personnel to bring about good impressions to all our customers and Best Care Service Project under which teams from all MWA branches are dispatched to meet customers and create good relations and exchange of opinions on our services. Subsequently, to produce satisfaction among users in relation to repairs of broken pipes, the Caring Zone Project has been initiated to survey the public's opinions towards this area of operations, from which the acquired results will be used to further improve our overall operations.

Internal Process Aspect

A total of 1,765.7 million cubic meters or 4.84 million cubic meters per day was distributed through our pipe network to serviced areas currently spanning 2,250 square kilometers. In terms of serviced population, about 92% of the population under our responsibility are covered.



ในกระบวนการผลิตน้ำประปาทุกขั้นตอนมีการตรวจสอบคุณภาพ และผ่านกรรมวิธีจนได้น้ำประปาที่สะอาดและส่งผ่านระบบท่อประปาไปยังสถานที่ใช้น้ำต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก (WHO 2006) นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในเรื่องคุณภาพน้ำประปา จึงได้ติดตั้งเครื่องตรวจวัดคุณภาพน้ำประปาระยะไกลแบบอัตโนมัติในระบบท่อจ่ายน้ำ โดยติดตั้ง ณ สำนักงานประปาสาขา และสถานีสูบน้ำต่าง ๆ รวม 20 จุด ซึ่งเครื่องวัดจะบันทึกข้อมูลลงในเครื่อง Data Logger ณ จุดติดตั้ง และส่งข้อมูลเชื่อมโยงเข้าระบบ Internet เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเปิดดูข้อมูลได้แบบ Real Time ผ่านทางเว็บไซต์ของการประปานครหลวง (www.mwa.co.th) ตลอดจนเพิ่มระดับแรงดันน้ำในท่อประปาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้น้ำในแต่ละช่วงเวลา ทำให้มีแรงดันน้ำเฉลี่ยในระบบท่อประปาเท่ากับ 6.566 เมตร ซึ่งสูงกว่าปีที่ผ่านมา

ปัจจุบัน การประปานครหลวงมีการบริหารจัดการน้ำสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบพื้นที่เผื่อระวัง (DMA) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ซึ่งมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสื่อสารกับห้องควบคุม ณ สำนักงานประปาสาขาทั้งในแบบ Real-time และการนำเข้าข้อมูลรายวัน ทำให้ได้รับข้อมูลสำคัญในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบจ่ายน้ำในพื้นที่รับผิดชอบซึ่งนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง นอกจากนี้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำสูญเสีย อาทิ Call Center ช่องท่อสำรวจ ท่อรั่ว ปรับปรุงท่อ ฯลฯ จะปฏิบัติงานร่วมกันแบบบูรณาการภายใต้ระบบงาน WLMA (Water Leakage Management Application) ที่ได้พัฒนาขึ้นใช้งานในการประปานครหลวงเป็นการประปาแรกของโลก ข้อมูลทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการน้ำสูญเสียจะได้รับการจัดเก็บอย่างเหมาะสม เพื่อสามารถนำมาใช้สนับสนุนการวางแผนทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการของกิจกรรมการจัดการน้ำสูญเสียในทุกด้านทำให้การประปานครหลวงสามารถจัดการน้ำสูญเสียให้ได้ต่ำกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา ร้อยละ 0.5 (โดยปี 2551 มีอัตราน้ำสูญเสียเท่ากับร้อยละ 29.17)

Throughout the water production process, every step is subjected to stringent quality inspections resulting in absolutely clean water with the highest quality up to the 2006 drinking water standards set by the World Health Organization (WHO). Additionally, to provide customers with even more confidence in the quality of our tap water, 20 automatic remote water quality measuring devices have been installed at MWA branch offices and pumping stations, which record vital information into the adjacent data loggers. These are in turn linked into the Internet system enabling the general public to access all available data in real time through the MWA website at www.mwa.co.th. At the same time, water pressures in all water pipelines have been increased appropriately to accommodate the fluctuating demands during various high and low periods, aiming to cause all water pressures to average out at 6.566 meters, which is higher than in the preceding year.

At present, we manage water leakage effectively with the District Metering area (DMA) system covering all serviced areas and linked through an efficient communication network with the control rooms at all branch offices in both the real-time and daily data input modes. This enable us to receive vital information from all serviced areas rapidly, which in turn alerts us in good time of problems in the water distribution systems in areas under our responsibility, culminating in timely and correct remedies. Meanwhile, all operations related to water leakage management, such as call center, pipe repair, leakage surveys, pipeline improvements, etc., are carried out integratively within the Water Leakage Management Application (WLMA) system, which has been developed for use by MWA for the first waterworks in the world, whereby all information and data related to water loss management are appropriately collected and utilized in support of the policy-level and operation-level work plans to all aspects of water leakage management. Such a significant effort has enabled us to reduce the water loss total to 0.5% during the past fiscal year, a tremendous decrease from 29.17% in the previous year.

ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการตลาดและบริการ ปี 2548 กำหนดให้การประปานครหลวงจัดทำแผนการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ เพื่อให้องค์กรมีความทันสมัย พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วสร้างความประทับใจที่ดีต่อผู้ใช้น้ำ การประปานครหลวงจึงได้เริ่มโครงการศึกษาการสร้างภาพลักษณ์ใหม่เมื่อเดือนเมษายน 2549 โดยผลการศึกษาดังนี้ พบว่าการประปานครหลวงเป็นสาธารณูปโภคที่ประชาชนรู้จักและชอบมากที่สุด ร้อยละ 31 โดยมีภาพลักษณ์เป็นคนแก่ใจดี จริงใจ โอบอ้อมอารี ไม่ทันสมัย เก็บตัว เรียบง่าย เชื่องช้า ไม่ชอบเปลี่ยนแปลง แต่น่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารการประปานครหลวงจึงได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ของแบรนด์ บุคลิกภาพของแบรนด์ และการวางตำแหน่งแบรนด์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ใหม่ เมื่อเดือนกรกฎาคม 2549 สรุปได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ของแบรนด์

การประปานครหลวงเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นช่วยเหลือประชาชนเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บุคลิกภาพของแบรนด์ ประกอบด้วย

1. มีความเป็นมืออาชีพ (ซื่อสัตย์ เปิดเผย เป็นผู้ผู้นำ)
2. มีความคิดเชิงรุก (มองการณ์ไกล กระฉับกระเฉง รวดเร็ว)
3. สร้างสรรค์ (มีพลังสร้างสรรค์ ช่างคิด / เป็นแหล่งความรู้)
4. โอบอ้อมอารี (มีมิตรไมตรี ชอบช่วยเหลือผู้คน เข้าถึงง่าย มีจิตสำนึกในการบริการ)
5. ทันสมัย (เท่ / สวยงามเข้ากับยุคสมัย ดูสมาร์ท)
6. น่าเชื่อถือ (วางใจได้ ฟังพาได้)

โดยการประปานครหลวงได้ประชาสัมพันธ์เปิดตัวโครงการภาพลักษณ์องค์กรในวันสถาปนา 41 ปี การประปานครหลวง เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2551 และประกาศให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติตามรูปแบบ และแนวทางการใช้เอกลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้ ได้เผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนและพนักงาน ตลอดจนผู้ที่สนใจได้รับทราบข้อมูล ผ่านทาง Internet และ Intranet ของการประปานครหลวงด้วย

The 2005 Marketing and Service Strategic Plan required MWA to work out a new image creation plan to modernize our organization with sincere and rapid services, as well as full satisfaction and good impressions for every customer. We began a study under this plan in April 2006 and the outcome was that MWA was the public utility well-known and well-liked by 31% of the population, with the image of an old person, kind, sincere, helpful, simple, slow, averse to change, but reliable and efficient.

Therefore, MWA executives jointly decided in July 2006 on the following brand vision, personality and positioning, designed to lead to new image creating strategies:

Brand Vision

MWA is determined to help improve the people's quality of life.

Brand Personality

comprises the follow:

1. Professional (honest, frank, leadership)
2. Practive (far-sighted, active, brisk)
3. Innovative (creative, thinking/source of knowledge)
4. caring (friendly, helpful, approachable, service mind)
5. Modern (smart, good-looking)
6. Trustworthy (reliable)

Subsequently, MWA publicized and launched our new image project during the 41st anniversary ceremony on August 15, 2008, and instructed all work units to adhere to the relevant principles and guidelines on using the new corporate image. All related information has also been broaden into both the Internet and MWA's Intranet to interested parties including the general public and MWA's own personnel.



ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

ส่งเสริมให้หน่วยงานภายในองค์กรปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการคิดค้น ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ และแนวทางการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

สำหรับการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคตอย่างยั่งยืน ได้มีการสร้างวัฒนธรรมในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน แล้วนำไปจัดเก็บเป็นฐานองค์ความรู้ขององค์กรและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต

นอกจากนั้นเพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและมีการฝึกซ้อมความเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น อาทิ นำระบบข้อมูลผู้ใช้น้ำ (Customer Information System : CIS) แบบ Stand Alone มาใช้กรณี Network หรือ Server เกิดขัดข้อง โดยจะสามารถเปิด Stand Alone ให้บริการประชาชนได้ทุกกรณี สำหรับการฝึกซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ฝึกซ้อมแก้ไขสถานการณ์กรณีเครื่องกรองประปาปนเปื้อนสารพิษ และกรณีระบบจ่ายคลอรีนถูกทำลาย ส่งผลให้ปัจจุบันพนักงานที่รับผิดชอบมีความตระหนักและเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ

ทั้งนี้ การประปานครหลวงได้รับการสนับสนุนและได้รับความร่วมมือจากกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างๆ ผันผวนกับความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานทุกคนส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2551 การประปานครหลวงมีผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ โดยผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ และความประทับใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตามวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรชั้นนำ ที่ให้บริการงานประปาที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของสังคม”

Organizational Development and Learning Aspect

All work units within the organization were encouraged to improve and streamline their work processes, leading to operating time reduction and cost savings. Innovations, studies and development of tools, equipment and operating procedures beneficial to the organization were also promoted.

As for sustained progress for the organization in the future, a valuable organizational culture of learning, exchange of ideas, operating methods and work experiences, has been created with increasingly more relevant information and data stored on the central knowledge base for future references and utilization.

To ready the organization for continuous business operations, a risk management plan has been worked out and practice sessions were held, including the utilization of the Customer Information System (CIS) of the stand-alone type in the case where our network or server breaks down, thus minimizing distribution down time, remedial actions in the case of Khlong Prapa being contaminated with toxic substances, the chlorine-adding system being damaged, etc. The outcome is that all responsible personnel fully realize the importance of these actions and are prepared at all times for such contingencies.

Throughout the year, MWA has been receiving tremendous support and cooperation from Ministry of Interior, Ministry of Finance, Bangkok Metropolitan Administration, and various government and private-sector entities. Combining these with our personnel's determination towards their specific lines of work, our operations during the fiscal year 2008 brought about highly satisfactory results with increased satisfaction and better impressions for all customers in line with our vision of “to be a leading organization in providing quality water supply services to meet the needs of the society.”