

ปัญหาในการให้บริการของการประปานครหลวง

นางสาวนฤมล วิชัยคำ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

แผนกวิชาศึกษาศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ.2518

001151

I18911856

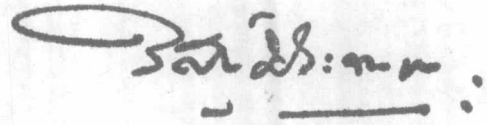
The Problems of Services by the Metropolitan Water Works Authority



Miss Narumon Vichairom

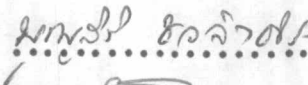
This thesis is submitted to partially fulfill the requirements
leading to the Degree of Master of Commerce
Department of Commerce
Graduate School
Chulalongkorn University
1975


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อุดมคติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการทรววิชาบัณฑิต

 ประธานกรรมการ

 กรรมการ

อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย คุณประโยชน์ สุกใจนาค

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาในการให้บริการของการประปานครหลวง

ชื่อ นางสาว นฤมล วิชัยคำ

ปีการศึกษา 2518



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการของการประปานครหลวงแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำ การประปานครหลวงเป็นกิจการด้านสาธารณูปโภค เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน การดำเนินงานของการประปาฯ จำหน่ายน้ำประปาให้กับประชาชนใช้ในการอุปโภคบริโภค มีปัญหาเกิดขึ้นหลายด้านด้วยกันทั้งภายในการประปาฯ เกี่ยวกับการผลิตน้ำปริมาณไม่เพียงพอ กับความต้องการ ปัญหาในการบริหารงาน และปัญหาค้นหาการดำเนินงานอื่น ๆ ภายนอกการประปาฯ นครหลวง ก็เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้น้ำประปา ปริมาณน้ำหรือความสะอาดของอุปกรณ์การประปา รวมทั้งการเก็บเงินค่าน้ำ และค่าน้ำแพง เป็นต้น การศึกษาค้นคว้าโดยการค้นหามูลเหตุแห่งปัญหา และหาข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ โดยการศึกษาจากเอกสาร วารสาร บทความ ทัศนะ ทางสถิติ และสัมภาษณ์ตอบตามกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของหลายฝ่ายด้วยกัน ทั้งฝ่ายการประปาฯ นครหลวงผู้ใช้น้ำ และผู้เกี่ยวข้อง

บทที่ 1 ข้อความต่าง ๆ โดยทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา ปัญหาต่าง ๆ โดยสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัย ปัญหาในการดำเนินการ และปัญหาในการให้บริการ ของการประปาฯ นครหลวง

บทที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของประชาชน เกี่ยวกับความเป็นอยู่และการประปา ขอบเขตของการให้บริการ ประโยชน์ของการประปา ซึ่งไม่เฉพาะชีวิตประจำวันเท่านั้นที่น้ำประปามีประโยชน์แก่ความเป็นอยู่ แม้แต่การสาธารณสุขโลกอื่น ๆ น้ำประปาก็มีความสำคัญอยู่เหมือนกัน การศึกษาจึงศึกษาถึงประโยชน์ในการใช้การประปาที่สาธารณสุขโลกด้วยกัน

บทที่ 3 การศึกษาถึงกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของการประปาฯ นครหลวง การประปาเป็นกิจการที่กว้างขวาง มีประโยชน์แก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเหตุดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับต่าง ๆ ขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง กฎข้อบังคับต่าง ๆ จะเริ่มตั้งแต่

การเริ่มขอแสดงความจำนงใ้หน้า ตลอดจนถึงการส่งน้ำ การจำหน่าย การชำระค่าน้ำ ค่าธรรมเนียม
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ถ้ามี จนถึงข้อห้ามต่าง ๆ ซึ่งถ้ามีผู้กระทำลงไปแล้วอาจเกิดผลเสียต่อการประปา
นครหลวง หรือเกิดแก่ผู้ใ้หน้าเองด้วย

บทที่ 4 เป็นการศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานของการประปานครหลวง ทางด้านการ
ผลิตน้ำประปา การดำเนินงานทางวิศวกรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อการประปานครหลวง การก่อสร้าง
การวางแผน การปฏิบัติงาน เป็นต้น งานทางวิศวกรรมมีความสำคัญ เพราะต้องใช้ความสามารถ
ทางนี้มากที่สุด ไม่ว่าจะวางท่อประปาขนาดใดก็ตาม ต้องอาศัยการคำนวณอย่างถูกต้องจึงจะทำให้งาน
สำเร็จลุล่วงไปอย่างดี ภายหลังจากก่อสร้างแล้ว การซ่อมแซมและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ก็มีความสำคัญ
ไม่น้อยกว่ากัน

บทที่ 5 การศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการของการประปานครหลวง ปัญหาของประชาชน
ผู้ใ้หน้า ปัญหาการบริการของการประปานครหลวงบางด้าน ซึ่งปัญหาเหล่านี้การประปานครหลวงควรจะได้
พิจารณาและหาทางแก้ไข เพื่อจะได้ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างดี และประชาชนพอใจในการให้
บริการของการประปานครหลวง

บทที่ 6 รายงานการเงินของการประปานครหลวง การประปานครหลวงผลิตน้ำเพื่อ
จำหน่ายแก่ประชาชน โดยนำเงินค่าน้ำที่ไ้มาเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตน้ำ และจ่ายเป็นค่าตอบแทนแก่
พนักงานของการประปานครหลวง รายงานการเงินแสดงถึงผลตอบแทนจากการจำหน่ายน้ำประปา
และฐานะการเงินของการประปานครหลวง

บทที่ 7 สรุปปัญหาของการให้บริการของการประปานครหลวง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้
ทางการประปาควรจะได้พิจารณาและหาทางแก้ไข

Thesis Title : The Problems of Services by the Metropolitan Water Works Authority.

Name : Miss Narumon Vichaicom

Academic Year: 1975



ABSTRACT

This thesis is the study of the servicing problems of the Metropolitan Water Works Authority to the consumers.

The Metropolitan Water Works Authority does a business in public consumption for the well living of people. In running the business of supplying water to people for use and drink creates problems in many respects; within the Metropolitan Water Works Authority of insufficient supply to cope with the demand, and other problems in running the business; outside the Metropolitan Water Works Authority, problems with the consumers, the quantity of water or the depreciated equipments, collection of bill and expensive bill, etc.. The study and research in the cause of the problem, the suggestions which can be based in solving, gathered by way of studies from documents, periodics, articles, statistical data, interviews with people concerned in various parts, the Metropolitan Water Works Authority part, the water consumers and those involved.

Chapter 1 : General informations about its history, problems, in brief, as a guidance in the study and research of the problems in running the business and the problems in the services of the Metropolitan Water Works Authority.

Chapter 2 : The study in the relationship to the living conditions of people and the water works, the area of service, the usefulness of water works, not only for the daily life that it is essential for the living but for other public consumptions, water works has a prime position, too. The study emphasizes on the usefulness in use of water and the public consumption.

Chapter 3 : The study to the rules of the Metropolitan Water Works Authority. Water works is voluminous service business, useful to the majority of people. For the above reasons it is essential to have rules and regulations to avoid any problems that may arise. Rules and regulations are involved starting from the application for water, to the supplying of water, sales, bill payment, fees, and other charges if any. Other restrictions, that if violated may cause a damage to the MWWA and/or to the water users themselves.

Chapter 4: The study of working characteristic of the MWWA, in the field of producing water, in the field of engineering which has an important to the MWWA, its construction and planning for example. The engineering is important for its needs of specific ability, most. Whether the laying of any sizes of water pipes, needs a perfect calculation for a perfect completion of the job. After the construction, the repair and maintenance are not less important either.

Chapter 5: The study on the problem in rendering services of the MWWA, problem from people consuming water, problem in some areas of the administration of the MWWA. These problems, the MWWA will soon consider and find solutions for better working capacity, and people would be satisfied with the service of the MWWA.

Chapter 6: The financial report of the MWWA. The MWWA produces water and sell to the public, bringing in income for the expenses in the production, remuneration to its staff. The financial reports show the return from the sale of water, and the financial standing of the MWWA.

Chapter 7: The conclusion of the problems of services rendered by the MWWA which these problems the MWWA should put under its consideration and bring about the solutions.



กิจการด้านสาธารณูปโภคที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศ ในปัจจุบันก็คือการประปา เพราะน้ำมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ดังนั้น เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน รัฐบาลจึงต้องเข้าดำเนินการกิจการการประปาครบวงจร โดยตั้งขึ้นเป็นรัฐวิสาหกิจ เพื่อสะดวกในการควบคุมการดำเนินงาน แต่การดำเนินงานก็มีปัญหาเกิดขึ้นหลายด้านด้วยกัน ทั้งทางด้านผู้ผลิตน้ำคือการประปาครบวงจรเอง และทางด้านผู้ใช้น้ำคือประชาชน ทำให้ผู้เขียนเกิดความสนใจที่จะค้นคว้า ปัญหาเหล่านั้นคืออะไรบ้าง และควรแก้ไขอย่างไรจึงจะทำให้การแก้ปัญหาคล่องไป

ในการเขียนเรื่องวิทยานิพนธ์นี้ ผู้เขียนได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการประปา และผู้มีความรอบรู้ทางด้านนี้หลายท่านด้วยกัน รวมทั้งผู้ให้ความช่วยเหลือทางด้านการศึกษาข้อมูล เอกสาร คำแนะนำ สถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับการประปา เช่น -

อาจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเกษะ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คุณโรยม ทันติสิมิก	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	การประปาครบวงจร
คุณพัฒนา แสงคุ้ม	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	การประปาครบวงจร
คุณประภัสสร เทระกุล	ฝ่ายการเงินและบัญชี	การประปาครบวงจร
คุณเกษก เอมเปรมศิลป์	ฝ่ายธุรการ	การประปาครบวงจร

ผู้เขียนรู้สึกเป็นพระคุณอย่างยิ่ง ทำให้การศึกษาของผู้เขียนสำเร็จคล่องไปด้วยดี นอกจากนี้ การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดี เนื่องจากการให้คำแนะนำ วิจารณ์ การตรวจสอบข้อผิดพลาด ตลอดจนการเรียบเรียง จาก คุณประโยชน์ สู้ดีใจนาถ ผู้จัดการอุโมงค์ส่งน้ำ สำนักงานผู้จัดการโครงการ การประปาครบวงจร เป็นผู้ควบคุมการวิจัยของผู้เขียน การตรวจสอบและสอบถามจาก ท่านศาสตราจารย์บุญศิริ ขวลิทขำรง คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประธานกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์นี้ และคุณวิวัฒน์ พงษ์บุรณะกิจ ผู้ช่วยหัวหน้ากองรายได้ 3 การประปาครบวงจร กรรมการผู้ตรวจวิทยานิพนธ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
คำนำ	จ
บทที่ 1 ข้อความทั่วไป	1
/ ความสำคัญของการประปา	1
/ ปัญหาของการประปาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	6
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
ประโยชน์ของการศึกษา	10
ขอบเขตของการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
บทที่ 2 / การประพากับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน	12
เขตการให้บริการ	12
/ ประโยชน์ในการใช้การประพากับสาธารณูปโภค	14
- สำหรับชีวิตประจำวัน	15
- เมื่อยามเกิดสงคราม	15
- ประโยชน์ในการค้ำเพลิง	27
- ประโยชน์ด้านอื่น ๆ	31
บทที่ 3 ข้อบังคับและข้อกำหนดต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	33
การขอรับใช้น้ำ	35
การจัดส่งและจำหน่ายน้ำ	35
การชำระค่าน้ำ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	39
ข้อห้ามและอื่น ๆ	41

	หน้า
บทที่ 4 ลักษณะของการดำเนินงานของการประปา	48
วิธีการดำเนินงาน	48
การดำเนินงานทางคานวิศวกรรม	51
- หน้าที่ทางคานวิศวกรรม	52
การซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์	58
- การดำเนินงานคานการซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์	60
- การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ	61
- การวางแผนและตารางกำหนดระยะเวลาบำรุงรักษา	61
- การบริหารงานคานบุคคลในกิจการประปา	62
บทที่ 5 ปัญหาในการประกอบกิจการและข้อแก้ไข	67
- ปัญหาทางคานการให้บริการ	67
- ปัญหาทางคานการให้บริการ	75
- ปัญหาการบริหารงานบุคคลบางคาน	79
บทที่ 6 รายงานคานการเงินของการประปานครหลวง	84
บทที่ 7/สรุปปัญหาการให้บริการของการประปานครหลวง	91
บรรณานุกรม	96
ประวัติการศึกษา	97