

## บทที่ 7

สรุปปัญหาการให้บริการของการประปานครหลวง

การดำเนินงานของการประปานครหลวง ได้เกิดปัญหาขึ้นหลายประการ และทางการประปานครหลวงเองก็พยายามที่จะแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไป ซึ่งต้องใช้ เวลา ความสามารถของ ผู้บริหารงาน กำลังด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ อีกหลายด้านด้วยกัน ประกอบกันจึงจะสามารถแก้ ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ ปัญหาต่าง ๆ อาจสรุปได้พอสังเขป ดังนี้.-

1. ขณะที่มาครวักน้ำ ซึ่งศึกษาสถานที่ใช้น้ำในเขตการจำหน่ายน้ำของการประปา นครหลวงชำรุด ประมาณร้อยละ 75 ของจำนวนมาครวักน้ำที่ติดตั้งทั้งหมด จึงต้องใช้วิธีการคิดค่าใช้น้ำ โดยวิธีถัวเฉลี่ย ทำให้การประปานครหลวงต้องสูญเสียรายได้บางส่วนไป เพราะคิดว่าตนเองใช้น้ำ น้อยกว่าอัตราถัวเฉลี่ยเป็นการไม่ยุติธรรม จึงทำให้เกิดปัญหา เกิดความยุ่งยากในการจัดเก็บค่าน้ำ ผู้ใช้น้ำบางรายที่มาครวักน้ำเสีย อาจจะทำกรขายน้ำประปาที่ได้อีก และกรณีที่ผู้ใช้น้ำโดยจ่ายค่าน้ำ คงที่อาจจะใช้น้ำอย่างไม่ประหยัด โดยการเปิดน้ำทิ้งและปล่อยให้มารั่วไหลโดยเปล่าประโยชน์

นอกจากนี้ การที่มาครวักน้ำเสียอาจทำให้เกิดการทุจริตหรือสมยอม ระหว่างพนักงาน อำานมาครวักน้ำกับประชาชนผู้ใช้น้ำ คือ มักจะมีการประมาณราคาค่าน้ำต่ำกว่าที่ควรจะเป็น จนเป็น เหตุหนึ่งให้ผู้ใช้น้ำถือโอกาสทำมาครวักน้ำชำรุดเสียหาย เพื่อจะได้ใช้วิธีประมาณเหมาจ่าย

## 2. ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของน้ำประปา

ปริมาณน้ำที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และเพราะปริมาณน้ำที่ผลิตได้ ไม่เพียงพอนั่นเอง ทำให้น้ำประปาบางแห่งไม่ไหล หรือไหลกระปริบกระปรอย เป็นที่เดือดร้อนแก่ประ ชยชนโดยทั่วไปในปัจจุบัน การประปาผลิตน้ำได้วันละประมาณ 1,200,000 ลูกบาศก์เมตร โดยมีผู้ ใช้น้ำประมาณ 300,000 ราย น้ำประปาที่ผลิตได้ในแต่ละวันถูกใช้หมดภายในวันนั้น

สถิติการสูญจ่ายน้ำประปา และจำนวนใช้น้ำในปี 2512 - 2518

ปีงบประมาณ	สถิติการสูญจ่ายน้ำประปา ลูกบาศก์เมตรต่อวัน	จำนวนผู้ใช้น้ำ (มาตร)
2512	895,800	239,942
2513	917,500	258,048

ปีงบประมาณ	สถิติการสูบน้ำประปา ลูกบาศก์เมตรต่อวัน	จำนวนผู้ใช้น้ำ (มาตร)
2514	959,000	266,943
2515	1,061,000	272,489
2516	1,212,800	280,487
2517	1,221,900	298,868
2518	1,205,500	307,466

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้จะผลิตน้ำประปาได้มากขึ้นทุกปี แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้น้ำก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องคุณภาพของน้ำ บางแห่งน้ำประปาเป็นสีขุ่น มีกลิ่นเหม็น เจริญ มีกลิ่นเหม็น จึงเกิดปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะอาดและปลอดภัยของน้ำที่จะบริโภค ทำให้ประชาชนผู้ใช้น้ำเดือดร้อนและไม่ปลอดภัยกว่าจะใช้น้ำในการบริโภค

3. การรั่วไหลในระบบท่อประปา เช่น ท่อแตก ท่อรั่ว ยิ่งการแก้ไขทำไม่ได้อย่างรวดเร็ว อาจเป็นเพราะเป็นการบริหารงานในระบบราชการ ทำให้ไม่เกิดความคล่องตัว การประปาควรจะได้สำรวจท่อประปาเท่าที่สงสัยว่าจะแตกหรือรั่ว อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รายได้ของการประปาทรหดลง มีน้อยกว่าที่ควร เพราะการที่ท่อรั่วหรือแตก อาจมีผลทำให้การประปาทรหดลงต้องสูญเสียรายได้ไปโดยเปล่าประโยชน์ ต้องเสียน้ำไปเปล่า ๆ ถึง 15% ของน้ำที่ผลิตได้ นอกจากนี้ท่อที่รั่วหรือแตกยังทำให้ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการในเขตนั้น ๆ สิ่งทั้งหลายนี้มิได้ว่าเป็นผลมาจากการขาดความดูแลและเอาใจใส่ของพนักงานแทบทั้งสิ้น ท่อที่ชำรุดส่วนใหญ่เป็นท่อขนาดเล็กที่จ่ายน้ำตามบ้าน ซึ่งมักจะถูกชาวบ้านซ่อมแซมเอาเอง และบางครั้งก็พบว่า เกิดจากการจงใจของผู้ใช้น้ำโดยตรงเพื่อจะได้อ่าน้ำฟรี การประปาควรส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจแล้ววางมาตรการที่เฝ้าระวัง แก้น้ำที่ทำลายอุปกรณ์ต่าง ๆ ของการประปา

ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ ยังอาจเป็นเพราะมีกำลังเจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่าง

ทั่วถึงและรวดเร็ว และทางการประกาศก็ไม่ถึงประมาณพอที่จะจางเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นให้พอกับความต้องการ ในการให้บริการผู้ใช้น้ำอย่างเต็มที่

4. การจกเก็บค่าน้ำประปาเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ คือ การจกเก็บเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ทั่วถึง เนื่องจากขาดแคลนเจ้าหน้าที่ ทำให้บางแห่งไม่คองเสียค่าน้ำเลย และมีการจกเก็บโดยรวม ๆ กัน คือหลาย ๆ เคียงมาเก็บที ทำให้ได้เงินที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานล่าช้าไป การจกเก็บทีละหลาย ๆ เคียงพร้อมกัน เงินที่จะต้องเสียก็ยอมเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ประชาชนที่มีฐานะไม่ดีก็หกลยอมเกิดปัญหาขึ้น ไม่สามารถเสียค่าน้ำได้ สิ่งนี้ทำให้ผู้ใช้น้ำไม่ยอมเสียเงินค่าน้ำ บางครั้งเกิดการหลบเลี่ยงการเสียค่าน้ำ การเก็บค่าน้ำที่ถูกควรรูจากมาตรวัดน้ำที่ใช้น้ำจริง ๆ มีไขโดยการประมาณเอา หรือโดยการเก็บแบบถั่วเนลย

นอกจากนี้ การจกเก็บค่าน้ำยังเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง ทำให้การประกาศต้องเสียรายได้ที่ควรจะได้รับในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบัน การประกาศสามารถจกเก็บค่าน้ำหลังจากออกบิลแล้วเพียง 80% เท่านั้น อีก 20% ไม่สามารถติดตามจกเก็บได้

5. การทุจริตในการดำเนินงาน เนื่องจากขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานและขาดความรัดกุม จึงเป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่ทุจริตได้ เช่น การจกซื้ออุปกรณ์วัสดุขย เครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ อาจซื้อได้ในราคาแพง พนักงานบางคนมีส่วนรู้เห็นกับบริษัทที่ขาย เป็นต้น

การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคิดว่าตนเองไม่ได้มีผลได้ผลเสียจากการดำเนินงาน ทำให้ขาดความรับผิดชอบและขาดความกระตือรือร้น ในบางแห่งที่มีการใช้น้ำเป็นจำนวนมาก เช่น คามโรงงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่อาจจะทำการทุจริต โดยมีข้อตกลงกับผู้ใช้น้ำไม่เก็บเงินคามมาตรวัดน้ำ มีการแก้ไขมาตรวัดน้ำ ทำให้เป็นทางหนึ่งซึ่งการประกาศสูญเสียรายได้ไปเป็นจำนวนมาก

6. นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้ว ก็ยังมีปัญหาขย ๆ อีกหลายปัญหาด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นอาจเนื่องมาจากวิธีดำเนินงานของการประกาศรหลวง ซึ่งเป็นแบบรัฐวิสาหกิจ ไม่ใช่เป็นบริษัทเอกชน ดังนั้น การบริหารงานหรือการดำเนินงานของการประกาศรหลวง ยังไม่มีลักษณะเป็นธุรกิจมากนัก เท่าที่ควร ยังคงใช้ระบบราชการอยู่เป็นส่วนใหญ่ ก่อให้เกิดการล่าช้าเพราะขาดการจกกระบวนงานคกค่อ

สื่อสารในองค์กรที่ดี การจัดงานเป็นไปอย่างไม่เป็นธรรม เกิดงานซ้อนงาน พนักงานมากเกินไปในหน่วยงานบางหน่วย และน้อยไปในหน่วยงานอีกหน่วย พนักงานบางคนมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงาน ขาดความชำนาญในการทำงาน

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งสำคัญที่การประปานครหลวงจะได้พิจารณาและหาทางแก้ไข เพื่อมิให้ต้องสูญเสียรายได้บางส่วนไป และทำให้การดำเนินงานของการประปานครหลวง มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

ดังที่กล่าวในบทที่ 5 เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว บางประการ ที่ควรประปานครหลวง จะได้พิจารณาเป็นการเร่งด่วนแล้ว การปรับปรุงการบริหารงานบางส่วน การปลูกฝังจิตใจเยาวชนให้เข้าใจถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบุคคล ต่อสาธารณประโยชน์หรือกิจการสาธารณูปโภค ฯลฯ เป็นสิ่งที่ควรศึกษา เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต ข้อเสนอแนะพอสรุปได้ดังนี้.-

การแยกหน่วยงานรับผิดชอบ การแยกหน่วยงานรับผิดชอบในที่นี้ หมายถึงการกระจายอำนาจความรับผิดชอบของการประปานครหลวงทางด้านการบริการต่อประชาชน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเขตโดยตรง ลักษณะการดำเนินงานเช่นนี้ คือ แยกระบบการบริหาร กล่าวคือ ให้เขตเป็นผู้จัดหาน้ำ เพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชน จัดหาจำนวนเงินต้นทุนจากปริมาณน้ำที่ใช้ จัดหารายได้ที่ควรจะได้รับ เป็นผู้พิจารณาจัดเก็บรายได้ ระบบการส่งน้ำ ระบบการจัดซ่อมท่อ การปรับปรุงท่อส่งน้ำ ตลอดจนการควบคุมการแจกจ่ายน้ำในเส้นท่อ จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของเขตทั้งหมด

การดำเนินการดังกล่าว การประปานครหลวงจำเป็นต้องเปลี่ยนระบบการบริหารอย่างเก่า โดยสิ้นเชิง คือ เปลี่ยนแปลงระบบ Check and Balance จากกอง ฝ่าย รองผู้ว่าการ และผู้ว่าการ เสีย เพราะเป็นขบวนการที่ยืดเยื้อมาก สมควรจะได้บริหารงานโดยมีความเชื่อมั่นในตัวบุคคลแทน

การประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการรั่วไหลของน้ำประปาไม่มีอันตรายถึงชีวิตเมื่อเทียบกับไฟฟ้า ดังนั้น การที่ปล่อยให้น้ำประปารั่วจึงเป็นเรื่องธรรมดาสามัญ บางแห่งจะเห็นว่าปล่อยทิ้งไว้เป็นวัน ๆ ประชาชนผู้ผ่านไปมาไม่รู้เห็นก็ไม่แจ้งให้การประปานครหลวงทราบ หรือบางครั้งทิ้ง ๆ ทิ้งูเห็นเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบก็ไม่รีบดำเนินการจัดซ่อม เรื่องดังกล่าวเท่านั้น การประปานครหลวงควรจะได้

กวดขันพนักงานจัดขอมให้มีความรับผิดชอบ ให้มีการจัดขอมโดยเร็วโดยไม่คำนึงถึงว่าจะเกิดความ  
เดือดร้อนหรือไม่อย่างไร การประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นมากที่ควรจะได้เผยแพร่ให้ประชาชน  
ผู้ใช้น้ำ เข้าใจถึงขนาดการผลิต ค่าใช้จ่ายในการลงทุน รวมทั้งการปลูกฝังจิตใ้ผู้ใช้น้ำและเขววชน  
ให้รู้จักคุณค่าของน้ำประปา ความสำคัญของน้ำประปาทั้งในยามปกติและยามเกิดสภาพวิกฤต เป็นสิ่ง  
ที่ควรจะได้กระทำโดยเร่งด่วนทั้งในทางตรงและทางอ้อมด้วย

การศึกษาเรื่องมาตรวัดน้ำ ปัญหาที่เกิดขึ้นและพบบ่อยครั้งระหว่างผู้ใช้น้ำกับการประปา  
นครหลวง คือ เรื่องมาตรวัดน้ำไม่เดิน เป็นเหตุให้การประปานครหลวงขาดรายได้ เพราะผู้ใช้น้ำไม่  
ยอมเสียเงินตามวิธีการคิดเงินแบบถัวเฉลี่ย เรื่องนี้ การประปานครหลวงควรจะได้ศึกษาอย่างจริงจัง  
เสียที ว่าทำไมมาตรวัดน้ำจึงเดินบ้างไม่เดินบ้าง ซึ่งอาจมีหลายสาเหตุด้วยกัน มีใช้จะเหมาเอาว่าผู้ใ้  
น้ำมีความจงใจทำให้มาตรไม่เดินอย่างเดียว

สำหรับมาตรวัดน้ำอยู่ในรั้วบ้านนั้น สมควรที่จะให้มีการแก้ไข เพราะเท่าที่ปรากฏพนักงาน  
ผู้อามาตร บางครั้งไม่มีความสนใจที่จะเข้าไปอ่านมาตรในบ้านอย่างแท้จริง อาจจะช่วยประคบน้ำปิด  
ไม่มีคนเฝ้าบ้าน ฯลฯ นอกจากนี้ หนีใส่มาตรควรจะได้เน้กถึตราครั้งให้เรียบร้อย เช่น เมื่อพนักงาน  
อ่านมาตรครั้งหนึ่งก็เปิดครั้งหนึ่ง และถึตราเน้กถึด้วยครั้งแสดงวันที่ไว้เป็นครว ๆ ไป