

## บทที่ 5

ปัญหาในการประกอบกิจการและข้อแก้ไข

ในการดำเนินกิจการไม่ว่าในร้านค้าก็ตาม ก็ย่อมจะมีปัญหาเกิดขึ้นด้วยกันทั้งนั้น แต่จะมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับกิจการดำเนินงานว่าจะมีประสิทธิภาพแค่ไหน ถ้าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูง ปัญหาที่จะเกิดขึ้นก็ย่อมมีโอกาสน้อย แต่ถ้ามการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการควบคุมที่ดีแล้ว ปัญหาที่ตามมาย่อมมีมาก สำหรับการประกอบการหลวงก็มีปัญหาหลายด้านด้วยกัน ซึ่งอาจกล่าวอย่างกว้าง ๆ ได้ เช่น

1. ปัญหาทางบริการให้แก่ประชาชน
2. ปัญหาของประชาชนในกิจการให้บริการ
3. ปัญหาทางการบริการงานบุคคลทางด้านของการประกอบการหลวง

ปัญหาคงกล่าวอาจจะพิจารณาได้เป็นอย่าง ๆ คือ

1. ปัญหาทางกิจการให้บริการ

ปัญหานี้อาจกล่าวอย่างชัดเจนลงไป คือ ปัญหาที่เกี่ยวกับน้ำประปาไม่พอใช้ การที่ประชาชนบางส่วนในนครหลวง เผชิญปัญหาการขาดแคลนน้ำประปาสำหรับใช้บริโภค เนื่องจากบางแห่งปริมาณน้ำประปาในเส้นท่อไม่เพียงพอ และความดันของน้ำต่ำ ทำให้ความเคือครอนในการใช้น้ำประปา ซึ่งเป็นปัจจัยอันสำคัญนับวันจะทวีคูณขึ้นเรื่อย ๆ เพราะประชากรในเขตกรุงเทพมหานครได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการเติบโตของโรงงานอุตสาหกรรมในบริเวณรอบนอกของกรุงเทพมหานคร และสถานธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องการจำนวนน้ำใช้ก็เพิ่มขึ้นมาก ในระยะหลัง เช่น โรงแรม สถานอบอาบผด ฯลฯ การใช้น้ำก็ยังมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นก็มีสาเหตุประกอบจาก

- 1.1 การไม่ประหยัดการใช้น้ำ เนื่องจากการเก็บค่าน้ำโดยวิธีอัตราเฉลี่ย ทำให้ผู้ใช้ น้ำอย่างประหยัดไม่ประหยัด เพราะเห็นว่าใช้เท่าใดก็เสียค่าน้ำเท่าเดิม

1.2 การรั่วไหลในระบบเส้นท่อ จากการสำรวจปรากฏว่า การรั่วไหลในบริเวณบ้านผู้ใช้น้ำมีปริมาณสูงมาก ทั้งนี้ รวมทั้งการรั่วไหลของเครื่องสุขภัณฑ์ที่ชำรุด

1.3 ท่อจ่ายน้ำมีขนาดไม่สอดคล้องกับปริมาณความต้องการน้ำ เช่น ตามตรอก ซอย ซึ่งวางท่อขนาดเล็กไว้ เพราะเดิมมีบ้านเรือนไม่หนาแน่น เมื่อมีผู้อยู่อาศัยอยู่หนาแน่นเพิ่มขึ้นจากที่ได้คาดการณ์ไว้ ทำให้ปริมาณน้ำที่ไหลในเส้นท่อนั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ

1.4 ท่อจ่ายน้ำเป็นท่อเก่ามีสนิมออกตัน ทำให้น้ำไหลไม่สะดวก

1.5 ผู้ใช้น้ำบางรายสูบน้ำโดยตรงจากเส้นท่อ ซึ่งผิดระเบียบการใช้น้ำ เป็นเหตุให้ผู้อยู่อาศัยปลายเส้นท่อไม่มีน้ำใช้

ดังนั้น เมื่อจำนวนประชากรได้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังกล่าวแล้ว การประสานครหลวงก็มีความจำเป็นจะต้องหาแหล่งน้ำดิบเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีน้ำประปาเพียงพอแก่ความต้องการ การประสานครหลวงได้วางโครงการแก้ไขปัญหากการขาดแคลนน้ำระยะยาว 30 ปี เรียกว่า โครงการแผนหลัก

เพื่อเพิ่มการผลิตน้ำให้เพียงพอกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอีก 30 ปีข้างหน้า(พ.ศ. 2513 - 2543) งานก่อสร้างตามโครงการแผนหลักนี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ระยะแรกใช้เวลาก่อสร้าง 5 ปี โดยแบ่งออกเป็นช่วงที่ 1 ใช้เวลาดำเนินการ 3 ปีครึ่ง เพื่อขยายการผลิตน้ำให้ได้เพิ่มขึ้นอีก 800,000 ลูกบาศก์เมตร โดยเร่งดำเนินการตามโครงการแล้ว ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 ก็มีรายละเอียดของโครงการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้.-

1. โครงการระบบน้ำดิบ โดยจะจัดสร้างและปรับปรุงคลองส่งน้ำ และสร้างโรงสูบน้ำดิบที่ตำบลลำแด้ อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ให้รับน้ำดิบได้ 42 ลูกบาศก์เมตรต่อวินาที

2. โครงการโรงกรองน้ำ เพื่อก่อสร้างโรงกรองน้ำที่บางเขน ขนาดผลิตน้ำได้ 800,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

3. โครงการอุโมงค์ส่งน้ำ โดยก่อสร้างอุโมงค์ส่งน้ำขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางตั้งแต่ 2.00 - 3.40 เมตร จากโรงกรองน้ำไปยังสถานีสูบน้ำต่าง ๆ ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร

4. โครงการโรงสูบน้ำและดึงเก็บน้ำ โดยจะก่อสร้างโรงสูบน้ำที่ลุ่มพินีและท่าพระ พร้อมทั้งสร้างถังเก็บน้ำที่มีความจุแห่งละ 40,000 ลูกบาศก์เมตร
5. โครงการท่อประปา โดยจะวางท่อประปาขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ตั้งแต่ 400 - 1,500 มิลลิเมตร ยาวประมาณ 125 กิโลเมตร
6. โครงการท่อจ่ายน้ำ โดยจะวางท่อจ่ายน้ำขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ตั้งแต่ 150 - 300 มิลลิเมตร เป็นทางยาวประมาณ 490 กิโลเมตร
7. โครงการบ่อน้ำบาดาล จะเจาะบ่อน้ำบาดาลจำนวน 47 บ่อ ขนาดผลิตน้ำได้ 300 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมงต่อบ่อ เพื่อผลิตน้ำในบริเวณที่ขาดแคลนน้ำและมีแรงดันในเส้นท่อต่ำ
8. โครงการปรับปรุงมาตรวัดน้ำ เฉพาะในปี 2512 การประปานครหลวงได้สูญเสียรายได้ค่าน้ำไปถึง 60 ล้านบาท การสูญเสียรายได้นี้คิดกันเป็นเวลานานถึง 10 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานในตำแหน่งมาตรวัดน้ำ ไม่สามารถปรับตัวได้ทันกับจำนวนผู้ใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น โครงการนี้มุ่งที่จะลดปริมาณการสูญเสียน้ำ คัดตั้งมาตรวัดน้ำที่มีความเที่ยงตรงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้น้ำในเขตการประปานครหลวง ซึ่งมีประมาณ 300,000 ราย ตามโครงการจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำใหม่ ประมาณ 200,000 เครื่อง และจัดตั้งโรงงานซ่อมมาตรวัดน้ำ โครงการนี้ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2514 คาดว่าจะให้แล้วเสร็จปลายปี 2518

การดำเนินงานก่อสร้างตามโครงการหมายเลข 1 - 4 ใช้เงินกู้จากธนาคารโลกสมทบด้วยเงินตราภายในประเทศ ส่วนโครงการหมายเลข 5 - 8 ใช้เงินกู้จากธนาคารพัฒนาเอเชียสมทบด้วยเงินตราภายในประเทศเช่นกัน

ในการควบคุมการก่อสร้างโครงการส่วนที่ใช้เงินกู้จากธนาคารโลก การประปานครหลวงได้ทำสัญญาว่าจ้าง บริษัท แม็กกราฟ แอนด์ เอ็คคี่ แห่งสหรัฐอเมริกา เป็นวิศวกรที่ปรึกษาและรับผิดชอบในการดำเนินงาน ส่วนการควบคุมการก่อสร้างที่ใช้เงินกู้จากธนาคารพัฒนาเอเชีย การประปานครหลวงเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยจะจ้างบริษัทที่ปรึกษามาร่วมงานด้วย

สำหรับวงเงินที่จะต้องใช้ในการก่อสร้างตามโครงการทั้ง 8 โครงการ เป็นมูลค่าประมาณ 4,200 ล้านบาท แหล่งเงินที่จะนำมาใช้จ่ายในโครงการนี้ มีดังนี้.-

เงินรายได้ของการประปานครหลวงและเงินกู้ในประเทศ	800.-	ล้านบาท
เงินกู้จากรัฐบาลไทย	1,000.-	ล้านบาท
เงินเงินทุนจากรัฐบาลไทย	900.-	ล้านบาท
เงินกู้จากธนาคารโลก	1,100.-	ล้านบาท
เงินกู้จากธนาคารพัฒนาเอเชีย	400.-	ล้านบาท

จากโครงการทั้ง 8 โครงการ จะทำให้ในอนาคตการประปานครหลวงจะสามารถผลิตน้ำประปาได้ปริมาณเพิ่มขึ้นกว่าในปัจจุบัน และการดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเพียงพอ ทั้งในด้านปริมาณน้ำและความสะดวกเกี่ยวกับค่าบริการต่าง ๆ

### โครงการประปาระบบอิสระ

การประปานครหลวง มีโครงการปรับปรุงกิจการประปาในอำเภอชั้นนอกเขตกรุงเทพมหานคร 9 อำเภอ คือ อำเภอลาดกระบัง บางบัวทอง บางใหญ่ ไทรน้อย หนองแขม มีนบุรี หนองจอก บางพลี และบางบ่อ รัฐบาลญี่ปุ่นได้ให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการ โดยจัดส่งคณะผู้เชี่ยวชาญมาสำรวจ เพื่อจัดทำรายงานความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและวิชาการ แล้วเสร็จ 5 อำเภอ คือ บางบัวทอง ไทรน้อย บางใหญ่ หนองแขม และลาดกระบัง คณะสำรวจญี่ปุ่นได้จัดส่งรายงานดังกล่าวให้แก่การประปานครหลวง ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2517 โดยเสนอให้ปรับปรุงระบบประปาของ 5 อำเภอก่อน ซึ่งขณะนี้การประปานครหลวงกำลังพิจารณาดำเนินการอยู่ และเพื่อการเตรียมการปรับปรุงระบบประปาในอีก 4 อำเภอที่เหลือให้พร้อมที่จะนำมาดำเนินการต่อไปได้ ทางการประปานครหลวงได้เสนอขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลญี่ปุ่น ให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมแล้ว

สำหรับปัญหาของการประปานครหลวง ที่เกี่ยวกับปริมาณน้ำไม่เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน มีสาเหตุมาจากหลายประการด้วยกัน การประปานครหลวงก็อาจหาทางแก้ไขได้เป็นต้นว่า

การรั่วไหลของน้ำในเส้นท่อ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากการวางท่อในบางครั้ง บางสถานที่ ไม่ถูกต้องตามหลักวิชา เช่น ไม่มีการทดสอบความดันน้ำในเส้นท่อ ผิวท่อไม่ลึกละเอียด ท่อบางแห่งหมกอายุการใช้งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีท่อแตกพบอยู่เสมอ บางครั้งการรั่วไหลของน้ำในเส้นท่อ อาจเกิดจากความบกพร่องของพนักงานในการติดตั้งท่อ หรือบรรจุบ่อบนบกพร่องไม่เรียบร้อย ทำให้เกิดการรั่วไหลที่รอบท่อ

การแก้ปัญหา อาจจะทำให้ได้มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงและแก้ไขอย่างทันที ท่อบางแห่งหมกอายุการใช้งานก็ควรจะเปลี่ยนใหม่ ในขณะที่มีการวางท่อน้ำควรมีการควบคุมการติดตั้งบรรจุบ่อบนอย่างใกล้ชิด และควรมีการอบรมให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น

การลักลอบต่อน้ำนอกมิเตอร์ หรือต่อน้ำโดยตรง โดยใช้สูบน้ำทำให้คนอื่นไม่มีน้ำใช้

การแก้ปัญหา เมื่อมีการตรวจพบ ควรมีมาตรการลงโทษอย่างรุนแรงเพื่อให้เข็ดหลาบ และควรมีการให้รางวัลแก่ผู้แจ้งข่าวการลักลอบใช้น้ำ

การทำลายมิเตอร์น้ำก็เช่นเดียวกัน ทำให้มิเตอร์ชำรุดเสียหาย ก็ควรแก้ปัญหาโดยวิธีเดียวกัน และอาจมีมาตรการลงโทษผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างทำลาย หรือแก้มิเตอร์น้ำให้รุนแรงกว่าในปัจจุบัน ดำเนินการจับกุมลงโทษโดยเด็ดขาด

การให้บริการของการประปานครหลวงแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำ มีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นหลายด้านด้วยกัน ดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ถ้าจะพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านผู้ใช้น้ำ โดยดูจากการที่ผู้ใช้น้ำได้ร้องเรียนไปยังการประปานครหลวง ซึ่งการรายงานอาจจะเป็นการโทรศัพท์ หรือการเขียนเป็นจดหมายร้องเรียน รวมทั้งการติดต่อด้วยตนเองด้วย จากตารางที่นำมาแสดงเป็นตัวเลขของเดือนตุลาคม 2518 ตั้งแต่วันที่ 3 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม และเป็นการรวบรวมจำนวนผู้ร้องเรียนในแต่ละอาทิตย์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันเสาร์และวันอาทิตย์ซึ่งเป็นวันหยุดของการประปานครหลวง

### ตารางที่ 1

ตั้งแต่วันที่ 6 ถึง 10 ตุลาคม

1. คำน่ำแพง	ติดต่อโดยตรง	ทางโทรศัพท์
1.1 มาตรการขำรูกคิคถัวเฉลี่ย ค่อเมื่อเปลี่ยเมครใหม่ คำน่ำสูงขึ้นจากที่ถัวเฉลี่ยไว้เดิม	5 ร่าย	1 ร่าย
1.2 มาตรการเร็ววกว่ำความเป็นจริง	6 ร่าย	3 ร่าย
1.3 หนังกำนยกเมษถัวเลขการใช้น้ำ	-	2 ร่าย
1.4 มาตรการคิคถัวเฉลี่ย	2 ร่าย	-
1.5 มาตรการขำรูก ค่บิลออกมามีถัวเลขการใช้น้ำ	-	-
1.6 น่ำไม่ค้อยไหล แต่คำน่ำสูงกว่ำปกติ	3 ร่าย	1 ร่าย
1.7 มาตรการขำรูกคิคถัวเฉลี่ยแพงกว่ำความเป็นจริง	1 ร่าย	-
2. การใช้บริการ		
2.1 ห่อแตก - รั้ว	5 ร่าย	25 ร่าย
2.2 น่ำไม่ไหล	8 ร่าย	28 ร่าย

### ตารางที่ 2

ตั้งแต่วันที่ 13 ถึง 17 ตุลาคม

1. คำน่ำแพง	ติดต่อโดยตรง	ทางโทรศัพท์
1.1 มาตรการขำรูกคิคถัวเฉลี่ย ค่อเมื่อเปลี่ยเมครใหม่ คำน่ำสูงขึ้นจากที่ถัวเฉลี่ยไว้เดิม	4 ร่าย	2 ร่าย
1.2 มาตรการเร็ววกว่ำความเป็นจริง	4 ร่าย	3 ร่าย
1.3 หนังกำนยกเมษถัวเลขการใช้น้ำ	-	-
1.4 มาตรการคิคถัวเฉลี่ย	3 ร่าย	-
1.5 มาตรการขำรูก ค่บิลออกมามีถัวเลขการใช้น้ำ	3 ร่าย	-

	ติดต่อโดยตรง	ทางโทรศัพท์
1.6 น้ำไม่ค่อยไหล แต่ค่าน้ำสูงกว่าปกติ	3 ราย	-
1.7 มาตรฐานรูดคิกตัวเฉลี่ย แพงกว่าความเป็นจริง	-	-
2. การให้บริการ		
2.1 ท่อแตก - รั่ว	5 ราย	31 ราย
2.2 น้ำไม่ไหล	8 ราย	26 ราย

### ตารางที่ 3

ตั้งแต่วันที่ 20 ถึง 24 ตุลาคม

	ติดต่อโดยตรง	ทางโทรศัพท์
1. ค่าน้ำแพง		
1.1 มาตรฐานรูดคิกตัวเฉลี่ย ต่อเมื่อเปลี่ยนมาตรใหม่ ค่าน้ำสูงขึ้นจากที่เฉลี่ยไว้เดิม	2, ราย	1 ราย
1.2 มาตรฐานเร็วกว่าความเป็นจริง	-	-
1.3 พนักงานยกเมฆตัวเลขการใช้น้ำ	4 ราย	2 ราย
1.3 พนักงานยกเมฆตัวเลขการใช้น้ำ	2 ราย	-
1.4 มาตรฐานคิกตัวเฉลี่ย	2 ราย	-
1.5 มาตรฐานรูด แต่บิลออกมามีตัวเลขการใช้น้ำ	-	-
1.6 น้ำไม่ค่อยไหล แต่ค่าน้ำสูงกว่าปกติ	1 ราย	-
1.7 มาตรฐานรูดคิกตัวเฉลี่ยแพงกว่าความเป็นจริง	-	-
2. การให้บริการ		
2.1 ท่อแตก - รั่ว	10 ราย	53 ราย
2.2 น้ำไม่ไหล	8 ราย	28 ราย



ตารางที่ 4

ตั้งแต่วันที่ 27 ถึง 31 ตุลาคม

1. คำนวณ	ติดต่อโดยตรง	ทางโทรศัพท์
1.1 มาตรการเพิ่มชำระคดีด้วยเงินสด ต่อเมื่อเปลี่ยนมาตรการใหม่	3 ราย	1 ราย
คำนวณสูงขึ้นจากที่ด้วยเงินสดไว้เดิม	-	-
1.2 มาตรการเพิ่มเร็วกว่าความเป็นจริง	2 ราย	1 ราย
1.3 พนักงานยกเมฆตัวเลขการใช้น้ำ	1 ราย	-
1.4 มาตรการเพิ่มคดีด้วยเงินสด	-	-
1.5 มาตรการชำระ คดีบิลออกนามมีตัวเลขการใช้น้ำ	-	-
1.6 น้ำไม่คอยไหล แต่คำนวณสูงกว่าปกติ	1 ราย	-
2. การให้บริการ		
2.1 ท่อแตก - รั่ว	12 ราย	60 ราย
2.2 น้ำไม่ไหล	5 ราย	25 ราย

จากตารางทั้ง 4 ตาราง เป็นการรวบรวมการร้องเรียนของประชาชนผู้ใช้น้ำใน เดือน ตุลาคม 2518 ปัญหาพอสรูปได้กว้าง ๆ คือ เรื่องความบกพร่องของมาตรวัดน้ำ ทำให้เกิดปัญหาว่า มาตรไม่ได้วัดการใช้น้ำอย่างถูกต้อง มาตรการชำระคดีควรจะเปลี่ยนใหม่ หรือเปลี่ยนใหม่แล้วแต่ยังไม่ดีขึ้น ปัญหาเรื่องมาตรวัดน้ำนี้เป็นปัญหาของการประสานตรงที่ค่อนข้างแก้ไข ในความรู้สึกของผู้ใช้น้ำเมื่อ มาตรวัดน้ำชำระแล้ว ทางการประสานตรงคดีคำนวณแบบด้วยเงินสด ย่อมทำให้ผู้ใช้น้ำมีความรู้สึกว่า ต้องเสียเงินมากกว่าถ้าใช้วิธีจริง ๆ จากมาตร ซึ่งความจริงอาจจะใช้น้ำมากกว่าก็ได้ ดังนั้น เรื่อง มาตรวัดน้ำชำระจึงทำให้เกิดปัญหาขึ้น การประสานตรงจึงควรจะทำการศึกษา และถ้ามีการ ชำระเกิดขึ้น ก็ควรที่จะได้แก้ไขหรือเปลี่ยนมาตรการใหม่ขึ้นอยู่กับความเสียหายนั้นให้แก่ผู้ใช้น้ำทันทีที่ ตรวจพบ



ปัญหาที่เกิดขึ้นจากมาตรวัดน้ำชำรุดเกิดขึ้นบ่อย ๆ ทำให้ผู้ใช้น้ำเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีขึ้น เพราะคิดว่ามาตรวัดน้ำได้ไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ค่าน้ำแพงผิดปกติ บางครั้งผู้ใช้น้ำอาจจะใช้มากจริง แต่ก็ไม่ยอมรับความจริง คิดว่ามาตรเสีย แต่บางครั้งก็เป็นความผิดพลาดของพนักงาน การประปานครหลวงเอง เวลาจดหมายเหตุจำนวนการใช้น้ำ เมื่อเห็นข้อบกพร่องหรือไม่สามารถอ่านมาตรได้ ก็กำหนดเอาเองเป็นการยกเมฆ ทำให้ผู้ใช้น้ำได้รับความเดือดร้อน ถ้าเป็นการเกินความเป็นจริงไปมาก ทาง การประปา นครหลวง ก็ควรจะแก้ไขทางบ้านพนักงานด้วย

จากตารางทั้ง 4 ตาราง เป็นจำนวนผู้ใช้น้ำบางส่วน เท่านั้น ที่เกิดปัญหาขึ้น แล้วร้องเรียนหรือแจ้งมายังการประปา นครหลวง เกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของมาตรวัดน้ำ และจะมีอีกเป็นบางส่วนที่ไม่ได้แจ้งมาปล่อยเลยตามเลย ดังนั้น ในปีหนึ่ง ๆ ปัญหาเหล่านี้จะเกิดขึ้นแก่ผู้ใช้น้ำเป็นจำนวนไม่น้อยเลย การประปา นครหลวง ควรศึกษาทางแก้ปัญหาให้ลดน้อยลง ถ้าจะไม่ให้มีเลยคงเป็นไปได้

ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับท่อแตกหรือรั่ว หรือน้ำไม่ไหล ก็มีกรร้องเรียนมายังการประปา นครหลวง การใช้โทรศัพท์เป็นจำนวนมากกว่าการมาติดต่อโดยตรงเพราะสะดวกและรวดเร็วกว่า การประปา นครหลวง เมื่อได้รับแจ้งแล้ว ก็ควรจะติดตามและแก้ไขโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้ เมื่อน้ำไม่ไหลหรือมีท่อแตกก็ควรแก้ไขทันที เพราะจะทำให้เกิดการสูญเสียน้ำไปโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งก็เป็นทางหนึ่งของการสูญเสียรายได้ของการประปา นครหลวงเอง ถึงแม้ว่าการประปา นครหลวง จะผลิตน้ำในแต่ละวันมากกว่าความต้องการใช้น้ำ แต่น้ำไม่พอใช้ แสดงว่าการสูญเสียน้ำเพราะท่อแตกหรือรั่วเป็นสาเหตุประการสำคัญ ไม่เป็นการประหยัดน้ำ จะเห็นได้ว่า การแจ้งหรือร้องเรียนเกี่ยวกับท่อแตกหรือรั่ว หรือน้ำไม่ไหลมีเป็นจำนวนมากในแต่ละอาทิตย์

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น การประปา นครหลวง ควรจะปรับปรุงทั้งทางบ้านพนักงานผู้เกี่ยวข้อง และการดำเนินงานด้วย ถ้าการดำเนินงานล่าช้าก็ยอมทำให้การแก้ปัญหาล่าช้าด้วย เช่น ท่อน้ำแตก กว่าจะดำเนินการเสร็จเสียเวลาไป 2 - 3 วัน ก็ยอมทำให้เสียน้ำไปเป็นจำนวนมาก ควรจะมีกรแก้ไขให้ทันที่ พนักงานที่รับผิดชอบก็ควรจะทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ไม่มีการปล่อยปัญหาไปก่อนแก้ทีหลัง มีการปล่อยปละละเลยหน้าที่ไม่เอาใจใส่เป็นต้น ทำให้ปัญหายุ่งยากขึ้น ยากแก่การแก้ไขภายหลัง

## 2. ปัญหาของประชาชนในด้านการให้บริการ

ปัญหาของประชาชนผู้ใช้น้ำ ได้กล่าวมาบ้างแล้วในบทก่อน ๆ เกี่ยวกับปัญหาของการประปานครหลวงที่กำลังเผชิญอยู่ เพราะการดำเนินงานของการประปานครหลวง เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการใช้น้ำ เพื่อให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคบริโภค โดยมีปริมาณอย่างเพียงพอ ดังนั้น ปัญหาของประชาชนที่ใช้น้ำก็ย่อมเกี่ยวข้องกับการประปานครหลวงด้วยเหมือนกัน การประปานครหลวงก็คงพยายามแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้ปัญหาเหล่านั้นให้หมดไป ปัญหาดังกล่าวอาจแยกได้หลาย ๆ ปัญหา และควรมีการแก้ปัญหาอย่างไร จะได้อีกต่อไป

### 2.1 ปัญหาเรื่องค่าน้ำประปา

ตามความรู้สึกของชน น้าเป็นของหาง่าย ดังนั้น ราคาค่าน้ำก็ไม่ควรแพง ในระยะที่ผ่านมากการประปานครหลวงยังมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าน้ำให้สูงขึ้น โดยที่ประชาชนไม่ได้ทราบเกี่ยวกับต้นทุนการผลิตน้ำที่แท้จริง จึงเกิดความรู้สึกว่าค่าน้ำประปานั้นแพง นอกจากนั้น เวลาใช้น้ำไม่ค่อยจะรู้สึกว่าเป็นอย่างไร มากน้อยแค่ไหน คิดว่าตนเองใช้น้อย แต่ทำไมปริมาณน้ำที่มีเคอร์เวตน้ำถึงมาก เลยเป็นสาเหตุคิดว่าน้ำแพงไปด้วย

การแก้ปัญหา โดยการพยายามชี้แจงเกี่ยวกับราคาค่าน้ำที่สูงขึ้นแก่ผู้ใช้น้ำ ให้มีความเข้าใจมากขึ้น ว่าเพราะเหตุใดน้ำจึงมีราคาสูงขึ้น สำหรับพนักงานของการประปานครหลวงเองได้มีการอบรมให้มีความรู้ในกิจการของการประปานครหลวง เพื่อสามารถชี้แจงแก่ผู้ใช้น้ำได้ถูกต้อง นอกจากนั้น การคิดค่าน้ำให้ตรงกับข้อเท็จจริง จะช่วยไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการประปานครหลวงว่าคิดเกินความเป็นจริง เป็นต้น

### 2.2 ปัญหาเรื่องปริมาณน้ำไม่เพียงพอ

น้ำประปาไหลบ้างไม่ไหลบ้าง ในบางเวลาความดันของน้ำในเส้นท่อไม่เพียงพอ ทำให้น้ำไม่สามารถไหลขึ้นชั้นสูง ๆ ได้ตามที่ต้องการ หรือประชาชนที่อยู่ปลายทางได้รับน้ำไม่เพียงพอ นอกจากนั้น บางครั้งเกิดการสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ เช่น ท่อประปารั่ว ประชาชนใช้น้ำไม่ถูกทางและไม่ประหยัด

ในปัจจุบัน ปริมาณการผลิตของการประปานครหลวงไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น การประปานครหลวงสามารถผลิตน้ำได้ประมาณวันละ 1.2 ล้านลูกบาศก์เมตร แต่ความต้องการมีมากกว่าปริมาณที่ผลิตได้ จึงทำให้เกิดปัญหาปริมาณน้ำไม่เพียงพอเหมือนกัน

การแก้ปัญหา เมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะการประปานครหลวงผลิตน้ำได้ไม่พอเพียงกับความต้องการ ดังนั้น การประปานครหลวงควรชี้แจงให้ประชาชนทราบว่า มูลเหตุที่ทำให้ไม่พอเพราะอะไร และกล่าวถึงโครงการที่การประปานครหลวงกำลังจะนำมาใช้เพื่อแก้ไขการขาดแคลนน้ำ เช่น โครงการวางท่อประปาตาม วางท่อจ่ายน้ำ ก่อสร้างโรงกรองน้ำใหม่ อุโมงค์ส่งน้ำ และโรงสูบน้ำ เพื่อเพิ่มปริมาณการผลิตให้มากขึ้น ในด้านการใช้น้ำของประชาชนก็ควรขอความร่วมมือจากประชาชนเพื่อประหยัดการใช้น้ำ ชักจูงให้ผู้น้ำเห็นคุณค่าของน้ำประปา พยายามหาทางป้องกันแก้ไขและปรับปรุงไม่ให้น้ำสูญเปล่า รวมทั้งการปรับปรุงระบบจ่ายน้ำด้วย

### 2.3 ปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำไม่ดี

บางครั้งน้ำประปาไม่สะอาดเพียงพอสำหรับการใช้อุปโภคบริโภค เพราะชุมชนมีกลิ่นเหม็น สนิมเหล็ก ตะกอนมาก และมีรสกร่อยเฉพาะในบางเขต ทำให้ประชาชนผู้ใช้น้ำได้รับความเดือดร้อน

การแก้ปัญหา น้ำประปาไม่สะอาดมีสาเหตุมาจากหลายประการด้วยกัน การประปา นครหลวงควรพยายามค้นให้พบสาเหตุจากอะไร โดยการเก็บตัวอย่างน้ำจากเส้นท่อหลาย ๆ จุดมาทดสอบคุณภาพน้ำอยู่เป็นประจำ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้แก้ไข บางครั้งเกิดจากการซ่อมแซมท่อน้ำควรทำอย่างรวดเร็วเท่าที่ทำได้ และก่อนจ่ายน้ำให้ประชาชนควรล้างเส้นท่อให้สะอาดเสียก่อน นอกจากนั้น ควรชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงความจำเป็นที่การประปา นครหลวงยังต้องใช้น้ำจากบ่อน้ำบาดาล ซึ่งอาจมีสีบ้าง ถ้าเกิดความจำเป็นจริงๆ ในการใช้น้ำนั้น แต่เมื่อมีโรงกรองน้ำเพียงพอที่จะเลิกใช้น้ำบาดาล บางครั้งเส้นท่อเก่าที่ชำรุดอาจทำให้สิ่งสกปรกภายนอกวิ่งไหลเข้าไปปะปนกับน้ำประปา ทำให้เกิดความสกปรกขึ้น การประปาก็ควรตรวจสอบและเปลี่ยนท่อให้ใหม่

## 2.4 ปัญหาเรื่องการบริหาร

ปัญหาทางด้านการบริหารมีหลายประการด้วยกัน คือ.-

### 2.4.1 การติดตั้งล่าช้า

- ก. กระบวนการดำเนินงานยืดเยื้อ ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดตั้งนานเกินควร
- ข. ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เช่น ยื่นขอรับบริการใบน้ำที่เขต แต่ต้องไปเสียเงินที่ส่วนกลาง

2.4.2 การซ่อมแซมแก้ไขล่าช้า เช่น เมื่อผู้ใช้น้ำแจ้งมา การประสานการหลวงไม่สามารถแก้ไขได้ทันที บางครั้งผู้ใช้น้ำไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ เมื่อมีข้อขัดข้องและสงสัย ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความสะดวกและแนะนำแก่ผู้ใช้น้ำ

2.4.3 ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำในด้านการติดต่อขอรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2.4.4 พนักงานบางคนเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงไม่สุภาพ ไม่ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อการประสานการหลวง

### 2.4.5 การเก็บเงินตลาดเคลื่อนและล่าช้า

- ก. ไม่มีมาตรการที่น่าเชื่อถือในการวัดปริมาณน้ำ
- ข. พนักงานปฏิบัติหน้าที่ไม่สม่ำเสมอ

## การแก้ปัญหา

### 1. การติดตั้งล่าช้า

- ก. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สั้นลง เช่น โดยการกระจายอำนาจไปให้สำนักงานบริการประจำเขตให้มากขึ้น
- ข. ปรับปรุงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไปอยู่ในที่เดียวกัน เช่น การขอรับบริการการใช้น้ำและรับเงินควรอยู่ที่เดียวกัน

## 2. การซ่อมแซมแก้ไขล่าช้า

### ก. แก้ไขการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น

1. ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัยและเพียงพอ
2. ปรับปรุงอัตราค่าจ้างให้สัมพันธ์กับปริมาณงาน
3. จูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มค่าแรงล่วงเวลา

### ข. ลดสาเหตุของทอรั่ว

1. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขใหญ่ตามอายุการใช้งาน
2. ใช้นิคมของท่อให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่

### ค. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คัดกรองสอบถามในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เพื่อคอยชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง

## 3. ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำในด้านการติดต่อขอรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

### ก. จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอและอยู่ในที่ ๆ ประชาชนจะติดต่อได้โดยสะดวก

### ข. ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อกับประชาชน ให้รู้วิธีการบริการประชาชนอย่างสุภาพและได้ผล

## 4. คำนึงพนักงาน

ควรมีการดำเนินการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน และให้มีใจรักงาน

อย่างแท้จริง

## 5. การจัดเก็บเงินตลาดเคลื่อนและล่าช้า

### ก. ควรมีมาตรการในการติดประมาณน้ำที่แน่นอน และชี้แจงให้ผู้ใช้เข้าใจในการติดปริมาณน้ำที่ใช้

### ข. หามาตรการควบคุมและประเมินผลอย่างใกล้ชิด

### ค. ปรับปรุงทะเบียนของผู้ใช้น้ำแต่ละรายให้สามารถติดต่อได้สะดวกขึ้น

### 3. ปัญหาเรื่องการบริหารงานบุคคลบางคนในของการประปานครหลวง

การประปานครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจ ก่อตั้งขึ้นจากการรวมตัวของกองประปากรุงเทพ กรมโยธาเทศบาล การประปาเทศบาลนครธนบุรี การประปานครบุรี และการประปาเทศบาลเมืองสมุทรปราการ เมื่อ พ.ศ. 2510 การแยกตัวออกมาเป็นหน่วยงานอิสระขึ้นโดยตรงต่อกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำในเขตนครหลวง ซึ่งเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ในขณะนี้การดำเนินงานบางอย่างของการประปา นครหลวงยังล่าช้าและไม่ดีพอ เป็นผลให้การประปา นครหลวงยังขาดทุนและดำเนินการไม่บรรลุตามเป้าหมาย

คุณค่าและความสำคัญของการบริหารงานในส่วนรวมนั้น ปัญหาเรื่องคนเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่จะอำนวยให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล การบริหารงานบุคคลถือเป็นการบริหารงานด้านหนึ่งของการบริหารงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการประปา นครหลวงได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของคนเป็นสำคัญ การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผน การวางแผนโครงการ ระเบียบและวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการประปา นครหลวง เพื่อให้ได้มาได้ประโยชน์และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร บุคคลที่มีประสิทธิภาพและปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ กระบวนการที่ว่านี้จึงรวมหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมด นับตั้งแต่การรับสมัครเข้าทำงานจนกระทั่งการออกจากงาน หน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริหารงานบุคคล อาจจะรวมถึงหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ คือ.-

1. การวางแผนนโยบายและระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับตัวบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
2. การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรกำลังให้เป็นไปตามนโยบาย
3. การวางแผนโครงการปฏิบัติงานด้านกำลังคน
4. การกำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของตำแหน่งงาน
5. การตั้งขึ้นตำแหน่งงาน
6. การกำหนดอัตราเงินเดือน

7. การสรรหาคนเข้าทำงาน และการสอบคัดเลือก
8. การคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้ง
9. การทดลองใหม่ปฏิบัติงาน
10. การจัดทำทะเบียนและประวัติ
11. การเลื่อนตำแหน่ง ย้าย และโอน
12. การพัฒนาบุคคล
13. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
14. การพิจารณาความดีความชอบ
15. การจัสต์สวิตติง
16. การวิจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล

หน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ มีหลักการและเทคนิคในการปฏิบัติมากมาย แต่โดยข้อเท็จจริงแล้ว ระยะเวลาที่ผ่านมา การประสานครหลวงยังให้ความสนใจในการบริหารงานบุคคลไม่ทันต่อเหตุการณ์ และเพียงพอต่อการขยายตัวของการประสานครหลวง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจังแล้ว ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการบริการประชาชนก็จะไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

ปัญหาทางด้านการบริหารบุคคลมีหลายปัญหาด้วยกัน โดยที่จะเริ่มพิจารณาตั้งแต่เริ่มต้นคือ การพิจารณาตั้งแต่การรับคนเข้าทำงาน จนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

1. การสรรหาบุคคลเข้าทำงานยังไม่ดีพอ ด้วยสาเหตุหลายประการด้วยกัน เป็นอันว่า เพราะทางด้านเจ้าหน้าที่ของการประปาเอง ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลได้อย่างเต็มที่ หรือเพราะยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการรับคนเข้าทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเท่าที่ควร บางครั้งการสอบคัดเลือกหรือการคัดเลือกผู้สมัครงาน ยังขาดหลักเกณฑ์ที่จะยึดถือเป็นมาตรฐานได้

#### การแก้ปัญหา

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และให้ความสนับสนุนกองการเจ้าหน้าที่อย่าง



จริงจัง และในขณะเดียวกัน การการเจ้าหน้าที่จะต้องแสดงความสามารถในการบริหารงานบุคคลตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการดังนี้คือ.-

1. วางนโยบายการบริหารงานบุคคลที่แน่นอน
2. ควรให้มีการฝึกอบรมศึกษานโยบายอย่างเคร่งครัด
3. กองการเจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหารงานบุคคล
4. การประสานครหลวง ควรวางแผนจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน นอกจากนี้ การกำหนดคุณสมบัติของผู้นับถึงงาน จะต้องเป็นไปตามหลักการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน ใหม้การสอบคัดเลือกโดยการยึดถือหลักความรู้ ความสามารถของผู้นำสมัคร โดยละเว้นระบบอุปถัมภ์หรือการเส้นพวก

## 2. การบรรจุแต่งตั้งบุคคลในบางตำแหน่งยังไม่เหมาะสมกับงาน

ปัญหานี้เกิดขึ้นเพราะการประสานครหลวง ยังไม่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของตำแหน่งงานไว้เป็นมาตรฐาน

### การแก้ปัญหา

โดยการให้ทุกหน่วยงานในการประสานครหลวง กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของตำแหน่งงานไว้เป็นมาตรฐานเสีย โดยให้กองการเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและรวบรวมจัดทำเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการจัดอัตรากำลังของหน่วยงานต่าง ๆ ไว้ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยกองการเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน การกำหนดอัตราเงินเดือนตามวุฒิต่าง ๆ ให้กำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยถือเอาการศึกษาเป็นเกณฑ์ และควรกำหนดให้เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ของ ก.พ. ในการศึกษาจากต่างประเทศและในประเทศ "

## 3. หน่วยงานบางหน่วยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่ดีเท่าที่ควร

หน่วยงานบางหน่วยยังขาดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ไม่สามารถวัดประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และขาดการควบคุมงานโดยใกล้ชิด ไม่มีการวิจัยความสามารถในการทำงาน ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าตำแหน่งใดใดพนักงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด

### การแก้ปัญหา

ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ก็ควรที่จะให้ทุกหน่วยงานจัดทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการครอบคลุมถึงการพิจารณา ดังต่อไปนี้.-

1. ความอุทิศสละ ซักยันหมั่นเพียรในการทำงาน
2. คุณภาพของงานที่ทำ
3. ความสามารถเรียนรู้การทำงาน
4. ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ
5. ความคิดริเริ่ม
6. ความเป็นผู้นำ
7. ความอิสระในการปฏิบัติงาน
8. บุคลิกภาพ
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

หลักการพิจารณาดังกล่าว กองการเจ้าหน้าที่ควรเป็นฝ่ายกำหนดขึ้น และจะเป็นผู้ประสานงานเพื่อทำการวิจัยสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนั้น การปฏิบัติงานของพนักงาน จะมีสมรรถภาพมากน้อยแค่ไหน ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานก็มีความสำคัญคล้ายเหมือนกัน หัวหน้าหน่วยงานควรเคร่งครัดต่อการปฏิบัติงาน และติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใ้บังคับบัญชาด้วย

#### 4. ขวัญในการทำงานของพนักงานยังไม่ดีเท่าที่ควร

ยังไม่มีวิธีจูงใจให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ไข้ไข้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานโดยเสมอภาค อันจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนั้น ยังควรมีการพิจารณาถึงชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานด้วย

### การแก้ปัญหา

เกี่ยวกับค่านางาน การประสานครหลวงต้องปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน โดยวิธี

การแทน

1. ควรสืบเปลี่ยนหมุนเวียนโยกย้ายบุคคลให้เหมาะสมกับงาน
2. ควรจัดให้มีหน่วยงานมางหน่วยเพื่อช่วยเหลือทางด้านการวิชาการ
3. ควรวางโครงการกำหนดค่าตอบแทนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ได้มีโอกาสก้าวหน้าอย่างเหมาะสม

เกี่ยวกับค่าความเป็นอยู่ ก็คงให้ความสนใจเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน อาจเริ่มโครงการสงเคราะห์ให้กับพนักงานการประสานครหลวง และควรจัดสวัสดิการค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบัน และให้ทัดเทียมกับรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ

ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เป็นปัญหาของทางด้านการบริหารบุคคล ควรจะพิจารณาและแก้ไข เพื่อเป็นผลดีต่อการประสานครหลวงเอง ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถ และนำมาใช้อย่างถูกต้องแล้ว ก็ย่อมทำให้เกิดประโยชน์และมีความสำเร็จในการดำเนินงาน