

บทคัดย่อ

การดำเนินกิจการการประปาของประเทศไทย จัดว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน การพัฒนาคุณภาพและบริการที่ดีจึงมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและมีความทั่วถึงมากขึ้น ดังปณิธานที่มีเมื่อริเริ่มก่อตั้งการประปานครหลวง โดยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ได้ทรงมีพระราชดำริให้จัดหาน้ำบริโภคสำหรับประชาชนในเขตพระนคร เพื่อความเป็นอยู่อย่างถูกสุขลักษณะ ปราศจากโรคภัย

งานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้ พิจารณาผลการดำเนินงาน การให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ โดยเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารจัดการ ของสำนักงานประปาสาขา 15 แห่ง สายงานบริการ การประปานครหลวง โดยการศึกษาจากผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2551 ซึ่งเป็นปีล่าสุด ผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การเปรียบเทียบรายได้และรายได้เฉลี่ย การเปรียบเทียบโครงสร้างต้นทุนและต้นทุนเฉลี่ย การเปรียบเทียบกำไรและกำไรเฉลี่ย และการเปรียบเทียบรายได้การจำหน่ายน้ำต่อต้นทุน นอกจากนี้ ยังได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร สายงานบริการ เพื่อทราบถึงแนวนโยบายที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขา และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในอนาคต

การศึกษารายผลการดำเนินงานของสำนักงานประปา พบว่าปัจจัยในการนำมาซึ่งความสามารถในการทำกำไรเฉลี่ย และความสามารถในการสร้างรายได้จากต้นทุนการดำเนินงานที่จ่ายออกไปหนึ่งบาทขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านโครงสร้างต้นทุน โดยในด้านรายได้นั้น ขนาดรายได้รวมและรายได้เฉลี่ยของสำนักงานประปาสาขาขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ใช้น้ำ ประเภทของผู้ใช้น้ำ ความยาวท่อประปา ความหนาแน่นของผู้ใช้น้ำ และปริมาณน้ำสูญเสีย ในด้านต้นทุนนั้นพบว่า ต้นทุนหลักของการดำเนินงานมาจาก ต้นทุนมาตรฐานเข้าศูนย์บริการ (ต้นทุนค่าน้ำประปา) และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ซึ่งรวมค่าเสื่อมราคาด้วย จากการศึกษาพบว่า การประปานครหลวงมีน้ำสูญเสียจำนวน 526 ล้านลูกบาศก์เมตร คิดเป็นรายได้ที่สูญเสียไปอันเนื่องมาจากการสูญเสียน้ำจำนวนสูงถึง 6,407.64 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2551 ความสามารถที่จะลดต้นทุนของสำนักงานประปาสาขาทั้ง 15 แห่ง ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการสร้างกำไรที่เพิ่มขึ้นนั้น สามารถทำได้โดยลดปริมาณน้ำสูญเสียลงให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นั้นย่อมหมายถึงการวางแผนการลงทุนในระยะยาวในเรื่องการวางท่อปรับปรุงและซ่อมแซมท่อ

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า นโยบายที่มีความสอดคล้องหรือผู้บริหารหลายท่านได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ นโยบายการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อตอบสนองภาพลักษณ์ของการประปานครหลวง ที่มีภารกิจด้านการบริการน้ำประปา ช่วยส่งเสริมการมีสวัสดิการที่ดีของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นอกจากนี้ประเด็นที่สำนักงานประปาสาขาทั้ง 15 แห่ง ต้องตระหนักในการดำเนินงานระยะต่อไปเพื่อไม่กระทบผลการดำเนินงานระยะยาว ได้แก่ อัตราค่าน้ำประปาไม่สามารถปรับขึ้นได้ ซึ่งมีการปรับปรุงตั้งแต่ ธันวาคม 2542 แล้ใช้มาจนปัจจุบัน การใช้เงินลงทุนจำนวนมากในโครงการต่างๆ สัดส่วนอายุการทำงานของพนักงาน และกรอบพนักงานต่อผู้ใช้น้ำ ตามมาตรฐาน SPI (Staff Productivity Index) ที่ 1:400 สำหรับการประปาขนาดใหญ่ พบว่า มีสำนักงานประปาสาขาหลายแห่งเกินค่ามาตรฐานที่กำหนด ตลอดจน มีพนักงานที่อายุมากกว่า 55 ปี สูงถึง 580 คน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนั้นปัจจัยทางด้านอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้น้ำมีอัตราลดลง