

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการศึกษา

โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค มีบทบาทและความสำคัญอย่างมากต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และสวัสดิการของประชาชน ประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคขึ้นอยู่กับ ลักษณะและความหลากหลายของบริการคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

กิจการประปาจัดว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน การพัฒนาคุณภาพและบริการที่ดีจึงมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและมีความทั่วถึงมากขึ้น ดังปณิธานที่มีเมื่อริเริ่มก่อตั้งการประปานครหลวง โดยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ได้ทรงมีพระราชดำริให้จัดหาน้ำบริโภคสำหรับประชาชนในเขตพระนคร เพื่อความเป็นอยู่อย่างถูกสุขลักษณะ ปราศจากโรคภัย

การประปานครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว หรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกันอันเป็นประโยชน์แก่การประปานครหลวง¹

การประปานครหลวงได้แบ่งประเภทผู้ใช้น้ำเป็น 2 กลุ่ม (ผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยและผู้ใช้น้ำประเภทธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ ราชการและอุตสาหกรรม) ตามลักษณะการใช้น้ำประปา ของการประปานครหลวง โดยมีการปรับปรุงอัตราค่าน้ำประปา ครั้งสุดท้ายในเดือนธันวาคม 2542 และใช้มาจนถึงปัจจุบัน สาเหตุดังกล่าวทำให้สำนักงานประปาสาขา สายงานบริการต้องตระหนัก เนื่องจากเป็นหน่วยงานหลักในการหารายได้ เพื่อให้การประปานครหลวงสามารถดำเนินกิจการ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาการชดเชยจากรัฐบาล

¹ประวัติการก่อตั้งการประปานครหลวงปรากฏอยู่ใน ภาคผนวก ก

ในการบริหารจัดการกิจการประปาในมิติของการให้บริการแก่ประชาชนนั้น การประปานครหลวงมีสำนักงานประปา สายงานบริการ ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 15 แห่ง เพื่อให้บริการแก่ประชาชน และเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างผลกำไร มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและการพัฒนาองค์กรในระยะยาว โดยในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลกำไรนั้น ความสามารถในการสร้างรายได้ และลดรายจ่ายเป็นประเด็นที่มีความจำเป็นต้องหยิบยกขึ้นมาพิจารณา วิเคราะห์ และเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานประปาสาขาทั้ง 15 แห่ง เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ทั้งด้านการหารายได้ การลดรายจ่าย และการบริหารจัดการการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ปรับปรุงประสิทธิภาพ และยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

จากบทบาทและความสำคัญของสำนักงานประปาสาขา สายงานบริการ ทำให้งานศึกษาฉบับนี้ มุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา สายงานบริการ การประปานครหลวง โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากด้านรายได้ ด้านรายจ่าย และด้านกำไร ทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา 15 แห่ง และนำผลของการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา มาใช้พิจารณาเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายในด้านการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และการบริหารจัดการโดยทั่วไปของสำนักงานประปาสาขา สายงานบริการ

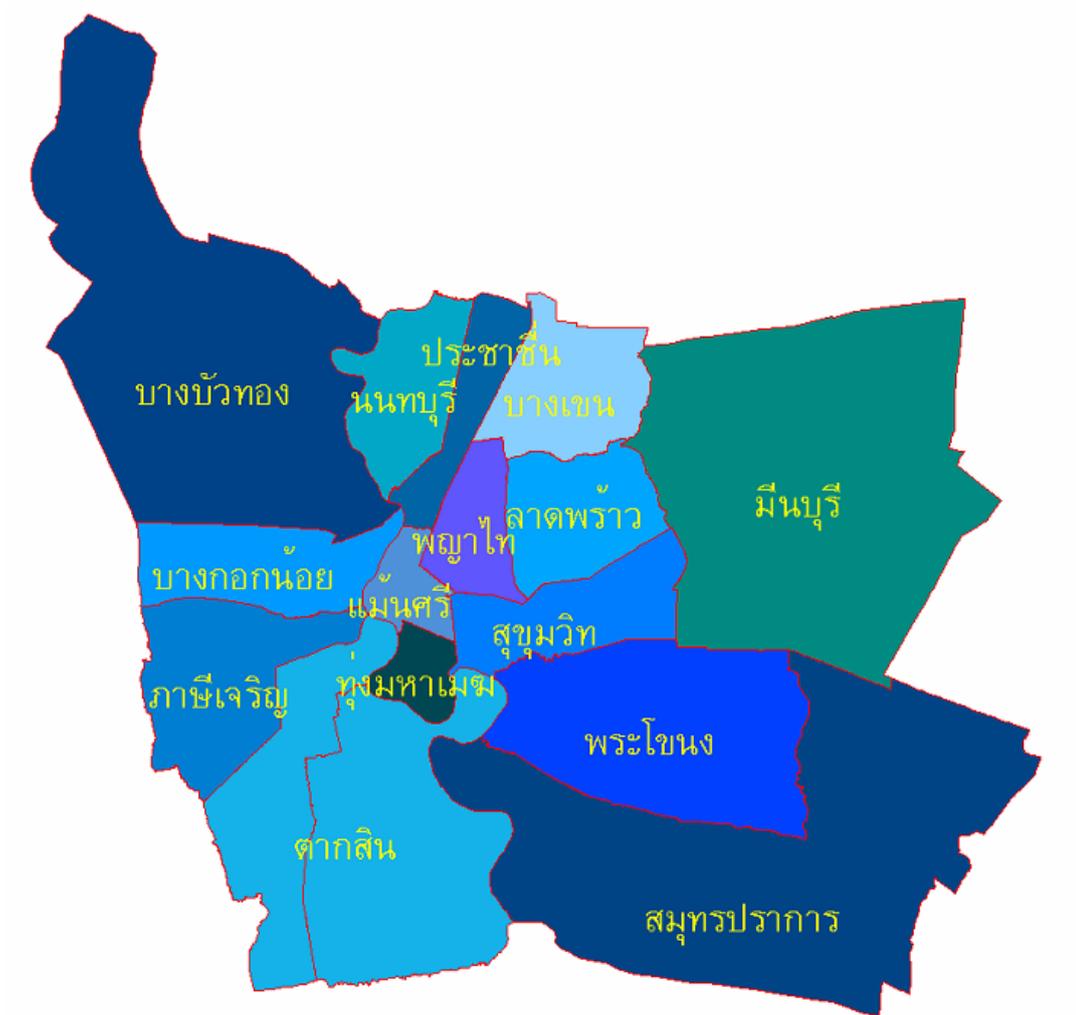
1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะพิจารณาถึงผลการดำเนินงาน การให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ โดยเปรียบเทียบความสามารถในด้านการหารายได้ ด้านต้นทุนการจำหน่ายน้ำประปา และความสามารถในการทำกำไร โดยศึกษาจากผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ 2551 ซึ่งเป็นปีล่าสุด

ขอบเขตของการศึกษาครอบคลุมสำนักงานประปาสาขา 15 แห่ง โดยจำแนกเป็นศูนย์บริการภาค 4 แห่ง ได้แก่

ภาพที่ 1.1

การแบ่งพื้นที่ให้บริการสำนักงานประปาสาขา



ที่มา: การประปานครหลวง

ศูนย์บริการภาค 1 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขาสุโขทัย สำนักงานประปาสาขาพระโขง และสำนักงานประปาสาขาสมุทรปราการ

ศูนย์บริการภาค 2 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขาพญาไท สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ สำนักงานประปาสาขาแมนศรี และสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว

ศูนย์บริการภาค 3 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขานนทบุรี สำนักงานประปาสาขาประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานประปาสาขาบางเขน และสำนักงานประปาสาขามีนบุรี

ศูนย์บริการภาค 4 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย สำนักงานประปาสาขาทากสิน สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ และสำนักงานประปาสาขาบางบัวทอง

1.4 กรอบการวิเคราะห์

ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน สำนักงานประปาสาขา 15 แห่ง การศึกษาฉบับนี้ได้แบ่งกรอบการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.4.1 การศึกษาเชิงปริมาณ (Qualitative approach) โดยการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ผู้ศึกษาจะแบ่งการศึกษาเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การศึกษาเปรียบเทียบรายได้และรายได้เฉลี่ย การศึกษาเปรียบเทียบโครงสร้างต้นทุนและต้นทุนเฉลี่ย การศึกษาเปรียบเทียบกำไรและกำไรเฉลี่ย และการศึกษาเปรียบเทียบรายได้การจำหน่ายน้ำต่อต้นทุน

1.4.2 การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive approach) เป็นการศึกษาโดยการสรุปผลการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ที่มีต่อแผนนโยบายการดำเนินงาน ของสำนักงานประปาสาขา และปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานในอนาคต

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษาคาดว่าจะได้ประโยชน์จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา 15 แห่ง ดังนี้

1.5.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากรในแต่ละสำนักงานประปาสาขา สายงานบริการ การประสานครหลวง

1.5.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาผลิตข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่การบริหารงานสำนักงานประปาสาขา สายงานบริการ การประสานครหลวง

1.6 โครงสร้างการศึกษา

การศึกษาการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา สำนักงานประปา สาขา สายงานบริการ การประปานครหลวง ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาเป็น 4 บท มีรายละเอียดดังนี้

บทที่ 1 ประกอบด้วย บทนำ ซึ่งจะกล่าวถึงความสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา กรอบการวิเคราะห์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการศึกษา

บทที่ 2 ว่าด้วยแนวคิดทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 สำหรับในบทนี้ จะกล่าวถึงลักษณะการประกอบกิจการของสำนักงาน ประปาสาขา จะแสดงผลการศึกษา ประกอบด้วย การศึกษาเปรียบเทียบรายได้และรายได้เฉลี่ย การศึกษาเปรียบเทียบโครงสร้างต้นทุนและต้นทุนเฉลี่ย การศึกษาเปรียบเทียบกำไรและกำไรเฉลี่ย และการศึกษาเปรียบเทียบรายได้การจำหน่ายน้ำต่อต้นทุน จากนั้นจะสรุปผลการ สัมภาษณ์ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของศูนย์บริการทั้ง 4 ภาค จำนวน 4 ท่าน เพื่อนำเสนอ แนวนโยบายการบริหารของแต่ละศูนย์บริการภาค และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานใน ระยะต่อไป

บทที่ 4 จะทำการสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ โดยกล่าวถึงข้อสรุปที่ได้ จากการศึกษา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอสำหรับการศึกษาต่อไป