

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การประปาในประเทศไทยมีขึ้นครั้งแรกสมัยรัชกาลที่ 5 ใช้ชื่อว่า การประปาสยาม บริการน้ำประปาเฉพาะในเขตพระนคร ต่อมาจึงขยายเขตบริการออกไปตามหัวเมือง และโอนกิจการประปาสยามมาขึ้นกับกรมโยธาธิการ และได้แยกตัวออกไปเป็นการประปานครหลวง เมื่อปี พ.ศ. 2510 ส่วนกองประปาภูมิภาคยังสังกัดกรมโยธาธิการ และในเวลาต่อมาก็ได้มีการผลักดันให้ดำเนินการกิจการในรูปของรัฐวิสาหกิจ โดยรวมเข้ากับกองประปาชนบท กรมอนามัย

ก่อนหน้าที่จะจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาคนี้ งานประปาภูมิภาคแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การประปาที่อยู่ในเขตเมือง และสุขาภิบาลขนาดใหญ่ ประมาณ 185 แห่ง อยู่ในความรับผิดชอบของกองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ และการประปารขนาดเล็กในระดับหมู่บ้านซึ่งมีอยู่ 550 แห่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองประปาชนบท กรมอนามัย

การประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 มีวัตถุประสงค์หลักในการประกอบและส่งเสริมธุรกิจการประปา โดยการสำรวจจัดหาแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการผลิตจัดส่งและจำหน่าย ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจประปา อีกทั้งให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการติดตั้งประปาแก่ประชาชน รวมถึงขยายเขตน้ำประปาเพื่อประชาชนใช้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริการสาธารณูปโภคโดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ มีพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม 73 จังหวัด¹ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีสำนักงานประปาในสังกัด จำนวนทั้งสิ้น 223 แห่ง แม้จะเป็นหน่วยงานของรัฐแต่ก็ถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการ ตลอดจนการดูแลใส่ใจต่อผู้ใช้น้ำแจก เช่นลูกค้าของธุรกิจเอกชนเช่นกัน ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคมีคำขวัญที่สื่อถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชนว่า “สายธารน้ำประปา สู่ประชาด้วยน้ำใจ”

¹ “๒๓๓วธพร การประปาส่วนภูมิภาค” วารสารน้ำ. 3,20 (กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2542) หน้า 13.

สำนักงานประปาเชียงใหม่เป็นหน่วยงานสาขาหนึ่งที่ดูแลรับผิดชอบให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนตามแนวเส้นท่อประปาที่วางผ่านในพื้นที่จ่ายน้ำประปาในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ประมาณ 42.51 ตารางกิโลเมตร และบริเวณนอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอเมือง อำเภอสันทราย อำเภอสันกำแพง อำเภอสารภี อำเภอหางดง ประมาณ 50 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งเขตเทศบาลตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง ประมาณ 2.7 ตารางกิโลเมตร รวม 95.21 ตารางกิโลเมตร หน้าที่หลักในการให้บริการคือ การจำหน่ายน้ำประปา โดยมีกิจกรรมบริการต่างๆ อาทิ การติดตั้งมาตรวัดน้ำ (เครื่องวัดปริมาณการใช้น้ำ) ให้กับผู้ใช้้ำรายใหม่ การซ่อมท่อรั่ว การอ่านหน่วยมิเตอร์ และการเก็บเงินค่าน้ำ เป็นต้น และจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านมามีจำนวนผู้ใช้้ำเพิ่มขึ้นจากปี 2535 จำนวน 29,394 ราย เป็น 39,416 รายในปี 2541 เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 6.54 ต่อปี²

ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคมีนโยบายสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้้ำและเน้นการให้บริการน้ำโดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน แต่การให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้้ำ เนื่องจากได้มีการร้องเรียนไปยังสำนักงานส่วนกลางและผ่านสื่อมวลชนต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อประปารั่วหรือแตก การเปิดเบอร์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแต่ไม่มีพนักงานรับสาย เป็นต้น³ ทำให้มีผลกับภาพลักษณ์ของงานด้านบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาเชียงใหม่มีจำนวนผู้ใช้้ำเป็นอันดับ 5 ของสำนักงานประปาทั่วประเทศ⁴ จึงทำให้เกิดความสนใจเข้ามาศึกษาถึงการให้บริการว่าผู้ใช้้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่อย่างไร รวมถึงศึกษาปัญหาของผู้ใช้้ำ ผลจากการศึกษานี้จะนำเสนอต่อสำนักงานประปาเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขงานด้านบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้้ำต่อไป

²สำนักงานประปาเชียงใหม่. “สรุปรายงานประปาเชียงใหม่”, 2541.

³ “ประปายอมรับถูกสวด”, นสพ. ไทยนิวส์, 2 มิถุนายน 2542.

⁴ เรื่องเดียวกัน “2 ทศวรรษ การประปาส่วนภูมิภาค”, วารสารน้ำ, หน้า 13.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่
3. เป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ