

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาถึงเรื่องผลกระทบของมาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในเขตสำนักงานประปาเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่สำนักงานประปาเชียงใหม่ และผลกระทบของมาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาในเขตพื้นที่สำนักงานประปาเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อมาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาในเขตพื้นที่สำนักงานประปาเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปใช้ปรับปรุง และวางแผนนโยบาย โดยเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้น้ำประปาที่ได้รับสิทธิ์ยกเว้นค่าน้ำประปา 180 ราย และกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาที่ไม่ได้รับการยกเว้นค่าน้ำประปา หรือผู้ใช้น้ำประปามากกว่า 30 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 120 ราย สำหรับผู้ได้รับสิทธิ์ยกเว้นค่าน้ำประปาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้น้ำประปาไม่เกิน 10.00 ลูกบาศก์เมตร ผู้ใช้น้ำประปา 10.01 – 20.00 ลูกบาศก์เมตร ผู้ใช้น้ำประปา 20.01 – 30.00 ลูกบาศก์เมตร กลุ่มละ 60 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการดำเนินงานของสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมดมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกเดือน โดยผู้ใช้น้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 68,960 ราย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้น้ำประปาประเภท 1 หรือ ประเภทที่พักอาศัย หรือ อาคารชุด รองลงมาผู้ใช้น้ำประปาประเภท 2 หรือ ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก และผู้ใช้น้ำประปาประเภท 3 หรือรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ และสามารถจัดเก็บค่าน้ำประปาได้ทั้งหมดเฉลี่ย 34,559,768.7 บาทต่อเดือน หลังจากที่รัฐบาลออกสิทธิ เวชชาชีวะ ดำเนินมาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาให้กับผู้ใช้น้ำประปาที่มีรายได้น้อย ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2552 ถึงกรกฎาคม 2552 พบว่ามีผู้ได้รับสิทธิ์ยกเว้นค่าน้ำประปาจำนวน 42,745 รายต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.0 ของผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมด รัฐบาลต้องใช้งบประมาณในการจ่ายเงินทดแทนค่าน้ำประปาประมาณ 8,895,486 บาท

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมด 300 ราย มีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 5 คน ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านพักอาศัยอย่างเดียว มีรายได้เฉลี่ย 81,916 บาทต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 52,541 บาทต่อเดือน ในส่วนของพฤติกรรมการใช้น้ำประปาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาสำหรับอาบน้ำ 41 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือคนละ 8 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้รดน้ำต้นไม้ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้น้ำประปาล้างรถ 3 ครั้งต่อ

สัปดาห์ ใช้ในการซักผ้า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้ในการทำครัว 7 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้การพาณิชย์ 53 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยแต่ละครัวเรือนมีอุปกรณ์เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา เป็นเครื่องซักผ้า 2 เครื่อง ห้องน้ำภายในบ้าน 3 ห้อง และอ่างอาบน้ำจำนวน 1 อ่าง และอุปกรณ์รดน้ำต้นไม้ 2 อัน นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมการใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่นร่วมกับการใช้น้ำประปาโดยใช้น้ำจาก น้ำฝน และน้ำบาดาล ซึ่งกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่จะชำระค่าน้ำประปาตามกำหนด นอกจากนี้ยังรับทราบเกี่ยวกับเกณฑ์การได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปาเป็นอย่างดี หากพิจารณาในส่วนของผลกระทบของการดำเนินมาตรการพบว่า มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของครัวเรือนน้อยมากคิดเป็นสัดส่วนเพียง 0.10 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด และส่วนใหญ่จ่ายเงินจำนวนดังกล่าวไปใช้จ่ายในการซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน ส่วนพฤติกรรมการใช้น้ำประปาหลังดำเนินการยังคงใช้น้ำประปาเท่าเดิม โดยผู้ใช้น้ำประปากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.1 คะแนน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาที่ได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปา 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้น้ำประปาไม่เกิน 10.00 ลูกบาศก์เมตร ผู้ใช้น้ำประปา 10.01 – 20.00 ลูกบาศก์เมตร ผู้ใช้น้ำประปา 20.01 – 30.00 ลูกบาศก์เมตร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้น้ำประปาไม่เกิน 10 ลูกบาศก์เมตร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านพักอาศัยอย่างเดียว รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย 33,000 บาทต่อเดือน รายจ่ายค่าน้ำประปา 74 บาทต่อเดือน คิดเป็นสัดส่วน 0.02 ของรายได้ นอกจากนี้ใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภคแล้วยังใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่นร่วมด้วย เช่น น้ำฝน น้ำบาดาล จากการสอบถามพบว่ากลุ่มผู้ใช้น้ำนำเงินที่ได้รับการยกเว้นค่าน้ำประปาไปใช้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวัน มาตรการดังกล่าวข้างต้นไม่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยกลุ่มนี้ยังคงใช้น้ำประปาเท่าเดิม ในการวัดระดับความพึงพอใจของการดำเนินการดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้น้ำประปามากกว่า 10 ลูกบาศก์เมตร แต่ไม่เกิน 20 ลูกบาศก์เมตร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านพักอาศัยอย่างเดียว รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย 37,500 บาทต่อเดือน รายจ่ายค่าน้ำประปา 175 บาทต่อเดือน คิดเป็นสัดส่วน 0.05 ของรายได้ นอกจากนี้ใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภคแล้วยังใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่นร่วมด้วย เช่น น้ำฝน น้ำบาดาล จากการสอบถามพบว่ากลุ่มผู้ใช้น้ำนำเงินที่ได้รับการยกเว้นค่าน้ำประปาไปใช้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวัน มาตรการดังกล่าวข้างต้นไม่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเช่นกัน โดยกลุ่มนี้ยังคงใช้น้ำประปาเท่าเดิม ในการวัดระดับความพึงพอใจของการดำเนินการดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้น้ำมากกว่า 20 ลูกบาศก์เมตร แต่ไม่เกิน 30 ลูกบาศก์เมตร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 5 คน ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านพักอาศัยอย่างเดียว รายได้

ของครัวเรือนเฉลี่ย 55,000 บาทต่อเดือน รายจ่ายค่าน้ำประปา 314 บาทต่อเดือน คิดเป็นสัดส่วน 0.6 ของรายได้ นอกจากนี้ใช้น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภคแล้วยังใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่นร่วมด้วย เช่น น้ำฝน น้ำบาดาล จากการสอบถามพบว่ากลุ่มผู้ใช้น้ำประปาที่ได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปาไปใช้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวัน มาตรการดังกล่าวข้างต้น ไม่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยกลุ่มนี้ยังคงใช้น้ำประปาเท่าเดิม ในการวัดระดับความพึงพอใจของการดำเนินมาตรการดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ใช้น้ำประปาที่ไม่ได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปา ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านอยู่อาศัยและประกอบธุรกิจ มีจำนวนสมาชิกครอบครัว 7 คนขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ย 122,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 80,666 บาทต่อเดือน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้น้ำประปาที่ไม่ได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปาจะเป็นครอบครัวขนาดใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวหลายคน และการใช้น้ำประปาจะใช้เพื่อการธุรกิจด้วยทำให้ปริมาณการใช้น้ำประปามากกว่าเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนด ส่วนรายได้ของครัวเรือนค่อนข้างสูงเนื่องจากเป็นรายได้จากการประกอบกิจการของครอบครัวซึ่งยังไม่ได้หักต้นทุนในการประกอบกิจการออก สำหรับพฤติกรรมการใช้น้ำประปาพบว่ามีการใช้น้ำประปาเพื่อการพาณิชย์มากที่สุด และใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่นร่วมกับการใช้น้ำประปา โดยแหล่งน้ำที่ใช้จาก น้ำฝน น้ำบาดาลโดยครัวเรือนกลุ่มดังกล่าวเสียค่าน้ำประปามากกว่าถึง 867 บาทต่อเดือน ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 51 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนด และมีประวัติการชำระค่าน้ำประปาตรงตามกำหนด อีกทั้งยังรับทราบถึงเกณฑ์การได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปาเป็นอย่างดี พิจารณาด้านผลกระทบต่อค่าน้ำประปาต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนพบว่ามีผลกระทบต่อผู้น้อยมากเช่นกัน คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 0.11 ของค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด ซึ่งส่วนใหญ่จ่ายเงินจำนวนดังกล่าวไปใช้จ่ายเพื่อซื้อของใช้ในการชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม ผงซักฟอก และเครื่องปรุงรสในครัว เป็นต้น มากสุด เนื่องจากเป็นเครื่องใช้จำเป็นในครัวเรือนที่มีราคาไม่แพงใกล้เคียงกับค่าน้ำประปาที่ได้รับยกเว้น รองลงมาจะเก็บออมไว้ และใช้จ่ายในการซื้ออาหาร เครื่องดื่ม ตามลำดับ และผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้น้ำประปาหลังดำเนินมาตรการ พบว่าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้น้ำประปาในปริมาณเท่าเดิม และบางส่วนใช้น้ำประปาลดลงจากเดิม เพื่อต้องการควบคุมปริมาณการใช้น้ำประปาให้อยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับสิทธิยกเว้นค่าน้ำประปา ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินมาตรการ พบว่าผู้ใช้น้ำประปาโดยรวมพึงพอใจต่อการดำเนินมาตรการในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.9 คะแนน โดยมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลางเท่ากัน

สำหรับความคิดเห็นต่อการดำเนินมาตรการ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่เห็นว่า มาตรการลดค่าใช้จ่ายน้ำประปาสามารถแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของครัวเรือนได้ และเห็นว่า รัฐบาลควรดำเนินมาตรการดังกล่าวต่อไปเรื่อย ๆ และต้องการให้รัฐบาลขยายการดำเนินมาตรการ

ให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน โดยยกเลิกการกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำประปาขั้นต่ำ เนื่องจากจะได้ประหยัดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้บางส่วนแม้จะไม่มากก็ตาม

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำประปา และผลกระทบของมาตรการการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในเขตสำนักงานประปาเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล และหน่วยงานประปา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ คือ

1) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับสิทธิ์ยกเว้นค่าน้ำประปาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวต่อเดือนค่อนข้างสูง ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มคนในสังคมระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำ และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อย แสดงให้เห็นว่าการดำเนินนโยบายลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาของรัฐบาลไม่ได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้มีรายได้น้อยจริง เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่ำมักจะใช้น้ำจากแหล่งน้ำอื่น เช่น น้ำบาดาล น้ำฝน ในการอุปโภคบริโภคแทน ดังนั้นรัฐบาลควรกำหนดเงื่อนไขผู้ได้รับสิทธิ์ยกเว้นค่าน้ำประปาเพิ่ม โดยกำหนดเพดานรายได้ของครัวเรือนไม่ควรเกิน 50,000 บาท เพื่อจะได้ลดงบประมาณที่ใช้ในการอุดหนุนหรือจ่ายค่าน้ำประปาลง และนำไปใช้จ่ายในการกระตุ้นเศรษฐกิจด้านอื่นที่ให้ผลรวดเร็วแทน

2) จากการศึกษาพบว่าหลังดำเนินมาตรการผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ยังคงมีพฤติกรรมการใช้น้ำประปาปริมาณเท่าเดิม และบางรายมีพฤติกรรมการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้น หรือพยายามใช้น้ำประปาให้ใกล้เคียงอัตราค่าน้ำประปาที่รัฐบาลกำหนด เนื่องจากคิดว่าไม่ได้จ่ายค่าน้ำประปาเอง ดังนั้นรัฐบาลและหน่วยงานการประปาควรมีนโยบายรณรงค์ให้ผู้ใช้น้ำประปาใช้น้ำประปาประหยัดมากขึ้นโดยรณรงค์ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขว่าผู้ใช้น้ำประปารายใดที่ใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นต่อเนื่องติดต่อกัน 3 เดือน ในอัตรา 5 หรือ 10 หน่วยขึ้นไป รัฐบาลจะยกเลิกสิทธิ์ยกเว้นค่าน้ำประปาให้กับผู้ใช้น้ำประปารายดังกล่าวในงวดเดือนถัดไปเป็นระยะเวลา 3 เดือน

3) จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาทั้งที่ได้รับสิทธิ์และไม่ได้รับสิทธิ์ส่วนใหญ่เห็นควรให้รัฐบาลขยายระยะเวลาการดำเนินนโยบายลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปาต่อไป เนื่องจากเห็นว่าเป็นนโยบายที่สามารถลดค่าครองชีพของครัวเรือนได้ แต่รัฐบาลควรดำเนินนโยบายให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้มีรายได้น้อยจริง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด