

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการน้ำประปาจากระบบประปาสัมปทานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานกิจการประปาสัมปทาน ปัญหาในการดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานฯ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้น้ำจากระบบประปา จำนวน 22 โครงการ จำนวน 189 ราย ผู้ประกอบกิจการประปา 22 ราย เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด จำนวน 10 จังหวัด เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารจัดการน้ำสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค จำนวน 8 ส่วน เจ้าหน้าที่สำนักบริหารจัดการน้ำ กลุ่มงานนิติการ และสำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดฯ หน่วยงานละ 1 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องปริมาณน้ำ แรงดัน ระยะเวลาให้บริการ แต่ในเรื่องของคุณภาพน้ำประชาชนเห็นว่าคุณภาพน้ำประปาอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี โดยน้ำประปามีเหล็ก คิดเป็นร้อยละ 44.97 มีความขุ่น คิดเป็นร้อยละ 30.16 สำหรับปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานปัญหาประกอบด้วยปัญหาด้านกฎหมายที่ล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานต่างๆ มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการยุ่งยากล่าช้า ชับซ้อน เอกสารหลักฐานที่ใช้มีจำนวนมาก ขาดระบบสนับสนุนงบประมาณ กระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการยังขาดประสิทธิภาพ ขาดปัจจัยพื้นฐานในการ ขาดการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน และผู้ประกอบการ ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขาดการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการ ไม่มีการบังคับใช้กฎหมาย หรือมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจนสำหรับแนวทางในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาสามารถดำเนินการได้ดังนี้ การสร้างการรับรู้แก่ผู้บริหารระดับสูง การสร้างระบบสนับสนุนงบประมาณ การดำเนินการโดยใช้มาตรการทางกฎหมาย โดยการดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม กำกับ การประกอบกิจการประปาสัมปทาน เร่งรัดจัดทำประกาศกระทรวง จัดอบรมให้ความรู้ทางกฎหมาย และการดำเนินการทางกฎหมาย ยกเลิก ปว.58ฯ และประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบกิจการประปา การออกพระราชบัญญัตินิรโทษกรรมให้กับผู้ประกอบการที่ไม่ขอรับสัมปทาน และควบคุมกำกับการประกอบกิจการประปาสัมปทานให้เป็นระบบอย่างเป็นมาตรฐาน การเผยแพร่แนวคิดเรื่องสิทธิของผู้ใช้น้ำ การจัดระบบฐานข้อมูลกิจการประปาสัมปทาน การจัดการฝึกอบรมถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการประสานความร่วมมือกับศูนย์กลางของผู้ประกอบการ การสร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการประปา การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ โดยใช้กลไกของการประกอบกิจการประปาสัมปทาน แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานประกอบกิจการประปา สามารถดำเนินการเพื่อคุ้มครองประชาชน ให้เกิดความปลอดภัย และผาสุกได้ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย