

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาต
ก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษาสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ

จัดทำโดย นายวรวิทย์ คุณสินทิพย์

ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนปฏิบัติการลดน้ำสูญเสีย

สังกัด สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ การประปานครหลวง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ

๒. หลักการและเหตุผล

การประปานครหลวงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งขึ้นเพื่อการสำรวจ จัดหา แหล่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิตจัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีวิสัยทัศน์คือ เป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริหารจัดการที่ดีสู่ความเป็นเลิศที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับแนวหน้าของกลุ่มประเทศอาเซียนที่ให้บริการงานประปามีพันธกิจ คือ ให้บริการงานประปาที่มีมาตรฐานคุณภาพอย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ โดยแบ่งพื้นที่การให้บริการ ออกเป็นสำนักงานประปาสาขา จำนวน ๑๘ สาขา ได้แก่ สาขามหาสวัสดิ์ สาขาสุวรรณภูมิ สาขาสุขสวัสดิ์ สาขาตากสิน สาขาสุขุมวิท สาขาทุ่งมหาเมฆ สาขาบางกอกน้อย สาขาบางเขน สาขาบางบัวทอง สาขาประชาชื่น สาขาพญาไท สาขาพระโขนง สาขาภาชีเจริญ สาขามีนบุรี สาขาแมนศรี สาขาลาดพร้าว สาขานนทบุรี และสาขาสมุทรปราการ มีเพียง ๔ สาขาที่ไม่ได้มีพื้นที่ให้บริการในกรุงเทพมหานคร คือ สาขาสมุทรปราการ สาขานนทบุรี สาขาบางบัวทอง และสาขามหาสวัสดิ์

สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ มีพื้นที่รับผิดชอบ ๓๑.๘๖ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔ เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตสาทร เขตยานนาวา และเขตบางคอแหลม โดยมีกองบำรุงรักษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลงานในด้านการซ่อมบำรุงระบบท่อและงานโยธา และปฏิบัติการเพื่อการลดน้ำสูญเสียที่เกิดจากระบบท่อและอุปกรณ์ประกอบ ซึ่งเกี่ยวกับการสำรวจหาท่อรั่ว การซ่อมท่อหรืออุปกรณ์ประกอบ การเปลี่ยนทดแทนท่อและอุปกรณ์ที่ชำรุดเป็นกรณีเร่งด่วนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์วางแผนการลดน้ำสูญเสียงานด้านสำรวจออกแบบวางท่อจ่ายน้ำและงานติดตั้งประปา ประกอบไปด้วย ๔ ส่วน ได้แก่ ส่วนปฏิบัติการลดน้ำสูญเสีย ส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อ และโยธา ส่วนสำรวจและออกแบบ และส่วนก่อสร้าง

ในการผลิตน้ำประปาจะมีน้ำสูญเสียเกิดขึ้น ซึ่งทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตน้ำประปาสูงขึ้น หลายหน่วยงานให้คำจำกัดความของ “น้ำสูญเสีย” (Water loss) ที่แตกต่างกันโดยองค์การอนามัยโลกให้คำจำกัดความของน้ำสูญเสียในกิจการประปาไว้ว่า น้ำสูญเสีย หมายถึงปริมาณน้ำในระบบท่อประปาที่สูญหายไปโดยไม่สามารถระบุปริมาณเวลาและสถานที่ สำหรับการประปานครหลวงให้คำจำกัดความของน้ำสูญเสียเพื่อใช้ตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเองซึ่งคล้ายคลึงกับกิจการประปาอื่น ๆ ทั่วโลกคือกำหนดให้ น้ำสูญเสีย = ปริมาณน้ำผลิตจ่าย - ปริมาณน้ำจำหน่าย (ปริมาณน้ำผลิตจ่ายหมายถึงปริมาณน้ำสูบน้ำจากสถานีสูบน้ำเข้าสู่อุปกรณ์จ่ายน้ำเข้าสู่ระบบท่อ, ปริมาณน้ำจำหน่ายหมายถึง ปริมาณน้ำที่ขายได้จริง (จากการออกบิล) รวมกับปริมาณน้ำที่ใช้ในการสาธารณสุขประโยชน์ต่าง ๆ โดยไม่ได้คิดเงิน) ปัจจุบันน้ำสูญเสียสะสมของสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆอยู่ที่ประมาณร้อยละ ๓๒ (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙) เมื่อพิจารณาเป้าหมายของการประปานครหลวงที่จะดำเนินการลดน้ำสูญเสียให้เหลือร้อยละ ๒๐ ในปี ๒๕๖๐ การจัดการน้ำสูญเสียตาม สมาคมนานาชาติ IWA (International Water Association) สามารถดำเนินการได้ ๔ ทาง

๑. Pressure Management การบริหารจัดการแรงดันน้ำ การประปานครหลวง บริหารแรงดันน้ำให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ ทั้งปริมาณ สถานที่ และเวลา

๒. Active Leakage Control การจัดการน้ำสูญเสียเชิงรุก นอกเหนือจากการหาท่อรั่วในลักษณะที่ท่อแตกรั่วขึ้นมาบนพื้นผิว จำเป็นที่จะต้องหาท่อรั่วโดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีขั้นสูง มาใช้ด้วย เพื่อที่จะได้กำหนดจุดรั่วได้อย่างรวดเร็ว

๓. Quality of Peak Repair Activities ความรวดเร็วและคุณภาพในการซ่อมท่อแตกรั่ว หลังจากที่สามารถกำหนดจุดรั่วได้อย่างชัดเจน การเข้าถึงจุดรั่วเพื่อซ่อมแซมและหลังการซ่อมท่อ เสรีคุณภาพของการซ่อมต้องดี ไม่ต้องดำเนินการซ่อมแซมซ้ำ

๔. Pipe asset management & Rehabilitation การบำรุงรักษาซ่อมบำรุงและ เปลี่ยนทดแทนท่อ และอุปกรณ์ในระบบจ่ายน้ำ การประปานครหลวงจะพิจารณาเปลี่ยนท่อก็คือเมื่อ

- ท่อเก่าหมดอายุการใช้งานอายุของท่อเป็นข้อพิจารณา ควรเปลี่ยนท่อก่อนที่ท่อ จะหมดอายุและเสื่อมสภาพ

- สถิติการแตกรั่วสูง บริเวณดังกล่าวท่อแตกรั่วบ่อยมาก อาจเกิดจากท่อ เสื่อมสภาพหรือสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม เช่น มีสิ่งก่อสร้างอื่นก่อสร้างทับท่อ การทรุดตัวของดิน สภาพทางกายภาพเปลี่ยนไป

- อัตราน้ำสูญเสียสูง ไม่สามารถหาท่อรั่วในพื้นที่ได้ โดยที่พื้นที่นั้นบ่งบอกว่ามีอัตรา น้ำสูญเสียสูง

- ความลึกไม่เหมาะสม เมื่อถึงระยะเวลาหนึ่ง อาจจะมีการเสริมพื้นผิวจราจร บาทวิถี ทำให้ความลึกของท่อเดิมอยู่ลึกลงไปมากกว่าเดิม ยกแก่การบำรุงรักษาและบริการติดตั้งประปาให้กับ ประชาชนผู้ใช้น้ำ

- ขนาดไม่เหมาะสมการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม จากอดีตที่ผ่านมา พบว่ามีการขยายตัวสูง ท่อเดิมที่เคยออกแบบไว้ไม่สามารถรองรับการขยายตัวได้ ประชาชนผู้ใช้น้ำ ร้องเรียนน้ำไม่ไหลอันเนื่องมาจากสาเหตุที่ท่อเดิมขนาดไม่เหมาะสม มีขนาดเล็กเกินไป

- วัสดุที่ทนทานมากขึ้น การศึกษาเรื่องวัสดุท่อไม่ได้มีการหยุดนิ่ง เมื่อค้นพบ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่มีความคงทน รับแรงกระแทกได้มากกว่าเดิม ก็มีการพิจารณาเปลี่ยนท่อ

เมื่อพิจารณาการจัดการน้ำสูญเสียตาม สมาคมนานาชาติ IWA (International Water Association) ในข้อ ๔ พบว่า การประปานครหลวงจำเป็นต้องก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำใหม่ ซึ่งใน การอนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในเขตทางสาธารณะกองบำรุงรักษาต้องยื่นเรื่องขออนุญาตต่อ ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานครโดยแยกเป็นเขตบางรัก จำนวน ๒๓ ถนน เขตบางคอแหลม จำนวน ๘ ถนน เขตยานนาวา จำนวน ๑๐ ถนน และเขตสาทรจำนวน ๖ ถนน โดยในการขออนุญาต กรุงเทพมหานคร จะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบภายใน ๔๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง (ตามคู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี ๒๕๕๑) มีขั้นตอนการขออนุญาต ดังนี้

๑. จัดเตรียมเอกสารประกอบการขออนุญาต ได้แก่
 - ๑.๑ หนังสือขออนุญาตรูปแบบตามคู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี ๒๕๕๑
 - ๑.๒ แผนการดำเนินการก่อสร้างตามวันที่ดำเนินการได้จริง
 - ๑.๓ ภาพถ่ายประกอบการขออนุญาต โดยระบุตำแหน่งที่ขออนุญาตเป็นระยะ ๆ และให้แสดงแนวสาธารณูปโภคที่มีอยู่ในแนวเขตทางสาธารณะ (แนวท่อประปาเดิม แนวท่อประปาใหม่ แนวท่อร้อยสายไฟฟ้า แนวท่อร้อยสายสำหรับการสื่อสาร แนวท่อระบายน้ำ) โดยแยกสีแต่ละสาธารณูปโภคที่ดำเนินการและให้กำหนดรายละเอียดของแนวสาธารณูปโภคด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - ๑.๔ แบบแปลนงานก่อสร้างแสดงแบบแผนที่สังเขป โดยใส่ระยะห่างจากถนนหลักถึงบริเวณที่ขออนุญาต หรือสถานที่ใกล้เคียง และให้แยกแบบแปลนและรูปตัดออกจากกัน ใช้มาตราส่วนที่เหมาะสม สามารถอ่านได้ชัดและกำหนดให้เป็นภาษาไทย ยกเว้นศัพท์เฉพาะทาง
 - ๑.๕ ให้จัดส่งรายละเอียดตามข้อ ๑.๑-๑.๔ ด้วยกระดาษ A๓ หรือ A๔ จำนวน ๘ ชุด พร้อมบันทึกข้อมูลในรูปแบบ CD จำนวน ๓ ชุด
 ๒. ส่งเอกสารประกอบการขออนุญาตไปยัง ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร
 ๓. ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ดำเนินการนัดหมาย เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่มีส่วนในการพิจารณาอนุญาต ให้กับสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ ดังต่อไปนี้
 - ๓.๑ สำนักงานออกแบบ สำนักงานโยธา
 - ๓.๒ สำนักงานระบายน้ำ
 - ๓.๓ สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักงานโยธา
 - ๓.๔ กลุ่มงานอนุญาต กองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค สำนักงานโยธา
 - ๓.๕ สำนักงานจราจรและขนส่ง
 - ๓.๖ สำนักงานเขตที่มีการขออนุญาต
 ๔. สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ รับเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ตามที่ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค ได้นัดหมายไว้ให้เพื่อร่วมตรวจพื้นที่ที่มีการขออนุญาต
 ๕. เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นเรื่องการอนุญาตกลับมายัง กลุ่มงานอนุญาต กองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค สำนักงานโยธา เพื่อจัดทำหนังสือตอบสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ
- จากการรวบรวมข้อมูลการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๘ พบว่า มีการขออนุญาตไปทั้งสิ้น ๒๗ เส้นทาง ใช้ระยะเวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ ๔๕ วัน ๑๐ เส้นทาง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ ใช้ระยะเวลามากกว่า ๔๕ วัน ๑๗ เส้นทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ (ระยะเวลานับตั้งแต่ ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค ได้รับหนังสือขออนุญาต จนถึงวันที่อนุญาต) เมื่อพิจารณาจากข้อมูลดังกล่าวแล้วเห็นว่า การอนุญาตให้ดำเนินการก่อสร้างวางท่อได้นั้นมีความล่าช้า ส่งผลให้แผนการดำเนินการก่อสร้างวางท่อเพื่อลดน้ำสูญเสีย และปรับปรุงกำลังน้ำ ต้องล่าช้าออกไปไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของการประปานครหลวงที่จะลดน้ำสูญเสียให้เหลือร้อยละ ๒๐ ในปี ๒๕๖๐ หรือปัญหาภัยแล้งที่ทางประเทศไทยกำลังประสบอยู่ รวมทั้งข้อร้องเรียนน้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อนของประชาชนผู้ใช้น้ำ อันเนื่องมาจากสาเหตุการก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำล่าช้า

ดังนั้นเพื่อให้แก้ไขปัญหาความล่าช้าของการก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงาน
 ประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ และส่งเสริมให้การก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำให้บริการน้ำประปากับประชาชนมี
 ประสิทธิภาพประชาชนเกิดความพึงพอใจสนับสนุนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม
 ตลอดจนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการประปานครหลวง ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลในฐานะที่มี
 หน้าที่เกี่ยวข้องจึงได้จัดทำรายงานการศึกษา การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง
 วางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงาน
 ประปาสาขาทุ่งมหาเมฆให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดีระหว่างสำนักงานประปา
 สาขาทุ่งมหาเมฆ การประปานครหลวง กับสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร

๓.๓ เพื่อส่งเสริมการลดอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมายของการประปานครหลวง

๓.๔ เพื่อลดข้อร้องเรียนน้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อนของประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่สำนักงาน
 ประปาสาขาทุ่งมหาเมฆประชาชนเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๓.๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง
 วางท่อจ่ายน้ำสำนักงานประปาสาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้

๔. เป้าหมาย

จัดทำแนวทางการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง
 วางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆให้สามารถออกใบอนุญาตทุกฉบับ ไม่เกินระยะเวลา
 ตามที่คู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี ๒๕๕๑ กำหนด (ภายใน ๔๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง)

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำงานฯ

แนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ คือ POSDCORB Model โดยเริ่มจาก

๕.๑ การวางแผน (Planning) ศึกษาวิเคราะห์ ความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็น
 ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
 ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ วางแผนการดำเนินงานกำหนดกรอบ
 ระยะเวลาการดำเนินงานกำหนดสิ่งที่ต้องดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการโดยกำหนด
 จัดทำเป็นแผนการดำเนินการ (Action Plan)

๕.๒ การจัดองค์การ (Organizing) ดำเนินการจัดวางทีมงานผู้เกี่ยวข้อง ตั้งแต่
 หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่หลักและหน้าที่สนับสนุน โดยการปฏิบัติหน้าที่หลักจะเป็น Line Function
 เป็นความรับผิดชอบของกองบำรุงรักษา สำหรับหน้าที่สนับสนุนจะเป็น Staff Function ซึ่งผู้จัดการ
 สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆแต่งตั้งคณะทำงานเรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาต
 ก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๕.๓ การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (Staffing) กำหนดบุคลากรในแต่ละ Function ให้ทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕.๔ การอำนวยการ (Directing) ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษามอบหมายงานขออนุญาตให้กับส่วนสำรวจและออกแบบ บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการบริหารจัดการงานเพื่อให้เป้าหมายร่วมประสบความสำเร็จ

ในแต่ละระดับการบังคับบัญชาจะมีการสร้างความสัมพันธ์ (Human Relationship) ระหว่างสายการบังคับบัญชา และส่วนงานที่อยู่ในระดับเดียวกันเพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ การนำทีมงานให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง การขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำเป็นต้องมีข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษาจะเป็นผู้นำในการนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จ

การตัดสินใจ (Decision Making) เมื่อเกิดปัญหา บุคคลที่เกี่ยวข้องในปัญหานั้นจะเข้าแก้ไขสถานการณ์ตามอำนาจและความรับผิดชอบ โดยผู้อำนวยการกองบำรุงรักษาจะเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนและมีผลกระทบในวงกว้าง

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) เป็นบทบาทของผู้บริหารที่จำเป็นต้องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความสำเร็จ

๕.๕ การประสานงาน (Coordinating) คือ การประสานงานภายในสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ และการประสานงานระหว่างสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ สาขาทุ่งมหาเมฆกับหน่วยงานภายนอกในการส่งต่อข้อมูล การนัดหมายการวางแผนร่วมกันและการถ่ายทอดภารกิจร่วม เพื่อให้การขออนุญาตเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่องการประสานงานภายในของสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ สาขาทุ่งมหาเมฆ ควรดำเนินการจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน การจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้คณะกรรมการร่วมประชุมปรึกษาหารือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงานโดยเฉพาะเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย การประสานงานระหว่างสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ สาขาทุ่งมหาเมฆกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร หน่วยงานสาธารณสุขภาคอื่น เป็นการประสานงานกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

๕.๖ การรายงาน (Reporting) การรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับการบังคับบัญชา รวมทั้งเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ อาทิ ปัญหาและอุปสรรคที่อาจทำให้งานล่าช้า ติดขัด และอาจจำเป็นต้องยกเลิกด้วยเหตุสุดวิสัย รวมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๕.๗ งบประมาณ (Budgeting) การประมาณการค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการจัดทำโครงการทั้งหมด อาทิ ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ ค่าเอกสาร สิ่งพิมพ์ รวมทั้งค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด เป็นต้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการแก้ไขความล่าช้าการอนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ ผู้จัดทำรายงานฯ ได้นำทฤษฎี PDCA หรือ วงจรเดมิง(Deming Cycle) ของ W.Edwards Deming ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารองค์การให้มีคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ P:Plan วางแผนการดำเนินงาน

๖.๑.๑ แต่งตั้งคณะทำงานเรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๖.๑.๒ ศึกษาวิเคราะห์ ความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆโดยจะศึกษาจากการสังเกต จากข้อเท็จจริง และการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ การสังเกตและข้อเท็จจริงจะศึกษาจากปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา และการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

๑) ศึกษาปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา

ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ พบว่าการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น ๒๗ เส้นทาง ใช้ระยะเวลาสั้นกว่าหรือเท่ากับ ๔๕ วัน ๑๐ เส้นทาง ใช้ระยะเวลามากกว่า ๔๕ วัน ๑๗ เส้นทาง (ระยะเวลานับตั้งแต่ ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ได้รับหนังสือขออนุญาต จนถึงวันที่อนุญาต) จะเห็นได้ว่ามีมากกว่าครึ่งที่ใช้เวลาในการอนุญาตเกิน ๔๕ วัน

๒) ศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ขออนุญาต (สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ) และผู้พิจารณาอนุญาต (เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร) จากการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

ผู้พิจารณาอนุญาต

สาเหตุของความล่าช้า เกิดจาก แบบก่อสร้างไม่ชัดเจน รูปตัด(Cross Section) ไม่ตรงตามสภาพความเป็นจริงหน้าสนาม ภาพถ่ายประกอบการขออนุญาตไม่สมบูรณ์ (ไม่คมชัด , แสดงรายละเอียดสาธารณูปโภคอื่นไม่เพียงพอ ,จำนวนภาพน้อยเกินไป) มีสิ่งกีดขวางรอบ ๆ บริเวณที่ขออนุญาต การตรวจสอบสภาพพื้นที่ (มารับช้า ,ไม่มารับ ,เลื่อนนัด)

ผู้ขออนุญาต

สาเหตุของความล่าช้า เกิดจาก รูปตัด(Cross Section) ไม่ตรงตามสภาพความเป็นจริงหน้าสนาม ภาพถ่ายประกอบการขออนุญาตไม่คมชัด ภาพถ่ายประกอบการขออนุญาตแสดงรายละเอียดสาธารณูปโภคอื่นไม่เพียงพอ บริเวณที่ขออนุญาตมีสิ่งกีดขวางบนพื้นผิว บริเวณที่ขออนุญาตมีสาธารณูปโภคอื่นใต้ดินที่ไม่สามารถมองเห็น ระยะทางที่จะต้องไปรับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครอยู่ห่างไกลและหลายแห่ง

๖.๑.๓ วางแผนการดำเนินงานกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานกำหนดสิ่งที่ต้องดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการโดยกำหนดจัดทำเป็นแผนการดำเนินการ (Action Plan) ดังนี้

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๕๙								ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ	
		ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย			
๑.	วางแผนการดำเนินงาน ๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑.๒ ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาความสำคัญและความจำเป็นของการดำเนินงาน ๑.๓ กำหนดกรอบระยะเวลาประเด็นเรื่องที่ต้องดำเนินการและผู้รับผิดชอบ	■									สำนักงาน ประปาสาขา ทุ่งมหาเมฆ คณะกรรมการฯ	
๒.	ดำเนินการตามแผน ๒.๑ กำหนดแนวทางแก้ไข ๒.๒หารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครพร้อมทั้งหาข้อสรุปร่วมกัน ๒.๓ดำเนินการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำ			■	■						คณะกรรมการฯ คณะกรรมการฯ/ หน่วยงาน กทม. สำนักงาน ประปาสาขา ทุ่งมหาเมฆ	
๓.	ประเมินผลการดำเนินการ							■			คณะกรรมการฯ	
๔.	ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ								■		คณะกรรมการฯ	

๖.๒ D : Do ดำเนินการตามแผน

๖.๒.๑ นำข้อมูลหรือสาเหตุที่ได้จากการศึกษาตามข้อ ๖.๑.๒ มากำหนดแนวทางการแก้ไข ดังนี้

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑. ด้านแบบก่อสร้าง ๑.๑แบบก่อสร้างไม่ชัดเจน ๑.๒รูปตัด (Cross Section) ไม่ตรงตามสภาพความเป็นจริงหน้าสนาม	๑.๑ตรวจทานแบบก่อสร้างก่อนการขออนุญาต ๑.๒มีการชุดสำรวจเบื้องต้นเพื่อสำรวจสาธารณูปโภคที่อยู่ใต้ดิน
๒.ภาพถ่ายประกอบการขออนุญาต ๒.๑ไม่คมชัด ๒.๒แสดงรายละเอียดสาธารณูปโภคอื่นไม่เพียงพอ ๒.๓จำนวนน้อยเกินไป	๒.๑ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำหรับการถ่ายภาพ ๒.๒ชุดสำรวจสาธารณูปโภคที่อยู่ใต้ดินนำมาแสดงในรายละเอียดให้ชัดเจน ๒.๓กำหนดจุดที่จะถ่ายภาพให้สอดคล้องและครอบคลุมกับสภาพหน้างาน
๓. สภาพแวดล้อม ๓.๑มีสิ่งกีดขวางรอบๆ บริเวณที่ขออนุญาต ๓.๒มีสาธารณูปโภคอื่นแนวเดียวกับที่ขออนุญาต	๓.๑ประสานกับเจ้าของบ้านหรือเจ้าของสิ่งกีดขวางเพื่อทำการย้ายสิ่งกีดขวางชั่วคราว ๓.๒ประสานเบื้องต้นกับหน่วยงานสาธารณูปโภคอื่นเพื่อขอข้อมูลมาประกอบ
๔. การประสานงาน ๔.๑มารับช้า ๔.๒ไม่มารับ/เลื่อนนัด ๔.๓ที่ตั้งหน่วยงาน กทม.กระจัดกระจาย	๔.๑ตรวจสอบความพร้อมของพาหนะที่จะนำมารับเจ้าหน้าที่ กทม. รวมทั้งสภาพการจราจร ๔.๒ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ กทม. เพื่อประสานเวลานัดใหม่กรณีเกิดความจำเป็นเร่งด่วนไม่สามารถไปรับได้ตามนัด ๔.๓วางแผนบุคลากร พาหนะ ให้พอเพียง รวมทั้งวางแผนการเดินทางไปรับเจ้าหน้าที่ มายังจุดงานที่ขออนุญาต ซึ่งอาจจะขออนุญาตในบริเวณใกล้เคียงกันคราวละหลายเส้นทางเพื่อจะได้รับเจ้าหน้าที่ครั้งเดียว

๖.๒.๒ นำสาเหตุและข้อแก้ไข ตามข้อ ๖.๒.๑ หรือร่วมกันระหว่าง คณะทำงาน ๓ กับหน่วยงานที่มีหน้าที่พิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครพร้อมทั้งหาข้อสรุปร่วมกัน และจัดทำเป็นแนวทางใช้ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

๖.๒.๓ เสนอขอความเห็นชอบกับผู้จัดการสำนักงานประชาสัมพันธ์กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

๖.๒.๔ ดำเนินการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำ ตามแนวทางที่ได้จากการหารือร่วมกันของ สำนักงานประชาสัมพันธ์กรุงเทพมหานครและกรุงเทพมหานคร

๖.๓ C : Check ประเมินผลการดำเนินการ

โดยประเมินหลังจากเสร็จจากการดำเนินกิจกรรม ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น การสัมภาษณ์ และวัดระดับความสำเร็จของงานแบ่งเป็น

๖.๓.๑ ประเมินความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ขออนุญาต (สำนักงานประชาสัมพันธ์มหาเมฆ) ผู้พิจารณาอนุญาต (เจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร) เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๖.๓.๒ ประเมินคุณภาพงานโดยเปรียบเทียบ สัดส่วนของจำนวนหนังสือที่สำนักการโยธาตอบหนังสือกลับมา ก่อน ๔๕ วัน ต่อจำนวนหนังสือที่ขออนุญาตไปทั้งหมดหลังจากแก้ไขปัญหา กับ สัดส่วนของจำนวนหนังสือที่สำนักการโยธาตอบหนังสือกลับมา ก่อน ๔๕ วัน ต่อจำนวนหนังสือที่ขออนุญาตไปทั้งหมดก่อนแก้ไขปัญหา (ร้อยละ ๓๗.๐๔ – ๑๐/๒๗)

๖.๔ A:Action ปรับปรุง พัฒนา

นำผลการประเมินไปปรับปรุง พัฒนาให้การขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำไปใช้ได้ทุกสำนักงานประชาสัมพันธ์ที่อยู่ในพื้นที่ของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งนำเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบและพิจารณาต่อไป

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่

๑. สำนักงานประชาสัมพันธ์มหาเมฆ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเรื่องนี้ เนื่องจากเป็นงานในความรับผิดชอบ โดยเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาวิเคราะห์ ความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำ รวมทั้งประสานงานกับกรุงเทพมหานคร

๒. ศูนย์ประสานงานสาธารณูปโภค สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ดำเนินการนัดหมายประสานงานระหว่างสำนักงานประชาสัมพันธ์มหาเมฆ กับ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่เป็นผู้พิจารณาอนุญาต

๓. หน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้พิจารณาอนุญาต และเป็นผู้ให้ข้อมูล ความคิดเห็นสาเหตุของความล่าช้าในการอนุญาต ประกอบด้วย

๓.๑ สำนักงานออกแบบ สำนักการโยธา

๓.๒ สำนักการระบายน้ำ

๓.๓ สำนักงานก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา

๓.๔ กลุ่มงานอนุญาต กองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค สำนักการโยธา

๓.๕ สำนักการจราจรและขนส่ง

๓.๖ สำนักงานเขตที่มีการขออนุญาต

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการเริ่มเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๕๙ รวม ๘ เดือน โดยแบ่งเป็นระยะดังนี้

๗.๑ ระยะวางแผนดำเนินการ ใช้เวลา ๒ เดือน

๗.๒ ระยะดำเนินการ/ปฏิบัติตามแผน ใช้เวลา ๔ เดือน

๗.๓ ระยะประเมินผลการดำเนินกิจกรรม ใช้เวลา ๑ เดือน

๗.๔ ระยะปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม ใช้เวลา ๑ เดือน

๘. งบประมาณ

งบประมาณ ๕,๐๐๐ บาท โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๘.๑ การประชุมเพื่อแต่งตั้งคณะทำงานเรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นเงิน ๕๐๐ บาท

๘.๒ การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ขออนุญาต (สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ) และผู้พิจารณาอนุญาต (เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร) เป็นเงิน ๓๐๐ บาท

๘.๓ การประชุมเพื่อนำสาเหตุและข้อแก้ไข ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆหารือร่วมกันระหว่าง คณะทำงาน ฯ กับหน่วยงานที่มีหน้าที่พิจารณาอนุญาตของกรุงเทพมหานครเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท

๘.๔ เบ็ดเตล็ด ๑,๒๐๐ บาท

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑. จัดทำแนวทางการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆให้สามารถออกใบอนุญาตทุกใบ ไม่เกินระยะเวลาตามที่คู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี ๒๕๕๑ กำหนด (๔๕ วัน)</p>	<p>- มีแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ โดยสามารถออกใบอนุญาตทุกใบ ไม่เกินระยะเวลาตามที่คู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี ๒๕๕๑ (กำหนด ๔๕ วัน) แล้วเสร็จภายใน เดือน กันยายน ๒๕๕๙</p>	<p>- รายงานผลการจัดทำแนวทางการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ</p>
<p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑. เพื่อปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>- ร้อยละ ๙๐ ของการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ ทุกเส้นทางใช้ระยะเวลาในการขออนุญาตเป็นไปตามคู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี ๒๕๕๑ ที่กำหนด (๔๕ วัน)</p>	<p>- รายงานประจำเดือนเรื่องผลการขอการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ</p>
<p>๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดีระหว่างสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ กับสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร</p>	<p>- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ กับสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร เห็นว่า หลังจากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวาง</p>	<p>- ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือ
	<p>ท่อย้ายน้ำ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดีเพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐</p>	
<p>๓. เพื่อส่งเสริมการลดอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมายของการประปา-นครหลวง</p>	<p>- สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ ช่วยลดอัตราน้ำสูญเสียลดลง ร้อยละ ๑ จากเป้าหมายของการประปานครหลวงที่จะลดน้ำสูญเสียให้เหลือร้อยละ ๒๐ ในปี ๒๕๖๐</p>	<p>- รายงานผลการดำเนินการด้านลดน้ำสูญเสียของการประปานครหลวง</p>
<p>๔. เพื่อลดข้อร้องเรียนน้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อนของประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆประชาชนเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ต่อองค์กร</p>	<p>- ข้อร้องเรียนน้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อนของประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ ลดลงร้อยละ ๕๐</p>	<p>- รายงานการร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ</p>
<p>๕. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อย้ายน้ำสำนักงานประปาสาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้</p>	<p>- สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นำแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อย้ายน้ำของสำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ ไปปรับใช้ อย่างน้อย ๕ สาขา</p>	<p>- แบบสำรวจแนวทางการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อย้ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อย้ายน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้การประปานครหลวงสามารถลดอัตราน้ำสูญเสียให้เป็นไปตามเป้าหมายของการประปานครหลวง และลดข้อร้องเรียนน้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อนของประชาชนผู้ใช้น้ำเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร การประสานงานกันที่ดีและการให้ความร่วมมือระหว่าง การประปานครหลวงกับกรุงเทพมหานคร จะทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้เห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตก่อสร้างวางท่อย้ายน้ำนี้ อย่างเป็นรูปธรรมในอนาคตอันใกล้