



เป็นอิสระ กลาง ธรรม



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี ๒๕๖๓



เรื่องที่ ๑๘

การบริหารจัดการน้ำของการประปาส่วนภูมิภาค

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๔๒ เรื่อง กรณีการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) บริหารจัดการน้ำประปาโดยไม่มีประสิทธิภาพ โดยสรุปปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาไม่ไหล และหยุดการจ่ายน้ำบ่อยครั้ง ในบางครั้งมีการหยุดจ่ายน้ำนานเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ และหน่วยงานขาดการชี้แจงถึงสาเหตุให้ผู้ร้องเรียนทราบ ท่อน้ำประปาแตกบ่อย ขาดการบำรุงซ่อมแซม อ้างว่างบประมาณไม่เพียงพอ มีการเลื่อนเวลาซ่อมแซมหลายครั้ง และใช้เวลาในการซ่อมแซมหลายวัน

๒. ขาดมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนจากกรณีการหยุดให้บริการการจ่ายน้ำประปา

๓. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการส่งน้ำประปาล่วงหน้า แจ้งข้อมูลล่าช้า ช่องทางประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถสำรองน้ำประปาไว้ใช้ได้เพียงพอและทันเวลา

ผู้ตรวจการแผ่นดินประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินลงพื้นที่และประชุมหารือร่วมกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้ (๑) อุบัติเหตุทางถนนและการสัญจรของรถบรรทุก เนื่องจากมีการวางท่อประปาเลียบคลองด้านข้างของถนน ซึ่งบางจุดเป็นพื้นที่ที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและอาจมีรถยนต์ตกลงไปในคลอง ส่งผลให้ท่อประปาได้รับความเสียหาย ซึ่งท่อประปาที่ใช้ในปัจจุบันเป็นท่อเหล็กที่มีอายุการใช้งานมากกว่า ๑๐ ปี ทำให้เกิดปัญหาท่อประปาแตกและรั่ว (๒) ปัญหาที่เกิดจากการก่อสร้างของส่วนราชการและเอกชนที่ส่งผลกระทบทำให้ท่อประปาชำรุดเสียหาย เช่น การวางท่อระบายน้ำ การติดตั้งเสาไฟฟ้า (๓) ปัญหาน้ำประปามีไม่เพียงพอ ทำให้เกิด

ปัญหาน้ำประปาไหลอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ชุมชนที่อยู่ในพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จำนวนผู้ขอใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นปีละประมาณ ๕,๐๐๐ ราย และแม้การประปาส่วนภูมิภาคจะได้อนุมัติโครงการตามแผน



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อนำน้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยามาผลิตเป็นน้ำประปาและให้บริการประชาชนก็ตาม แต่ปัจจุบันยังไม่ได้มีการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเนื่องจากมีข้อติดขัดในเรื่องกระบวนการจัดซื้อที่ดินเพื่อตั้งเป็นสถานีผลิตน้ำประปา (๔) ปัญหาในการดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมแซมท่อประปาที่ทำให้เกินระยะเวลาตามที่ได้แจ้งประชาชนล่วงหน้า นั้น มีหลายประการ โดยเฉพาะปัญหาเฉพาะหน้าในขณะที่ยังดำเนินการซ่อมแซมท่อประปา เช่น มีน้ำใต้ดิน ความไม่พร้อมของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมท่อประปา หรือการที่หน่วยงานได้มีการเพิกถอนสิทธิ์ทับท่อประปา (๕) ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนและการประชาสัมพันธ์พบปัญหาเรื่องท่อประปาชำรุดเสียหายและระบบแรงดันน้ำมีไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของชุมชน รวมถึงกระบวนการขั้นตอนในเรื่องงบประมาณและกระบวนการจัดซื้อที่ดินเพื่อตั้งเป็นสถานีผลิตน้ำประปา เป็นต้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะ ได้ประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียนร่วมกับผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขารังสิต และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้แทนผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ สรุปผลการประชุมพิจารณาได้ว่า

๑. การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ ได้ดำเนินการแก้ไขแบบแปลนและแนบแบบแสดงรูปตัดเพิ่มเติมโครงการวางท่อเสริมแรงดันในระบบท่อจ่ายน้ำของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ส่งให้กรมทางหลวง และต่อมาผู้อำนวยการทางหลวงแผ่นดิน

ได้พิจารณาแล้ว อนุญาตให้ดำเนินการได้ โดยมีเงื่อนไขตามหนังสืออนุญาต ตามกำหนดการเดิม ที่คาดว่าจะงานก่อสร้างสถานีจ่ายน้ำบึงคำพร้อยจะแล้วเสร็จช่วงปลายปี ๒๕๖๒ จากความล่าช้า เกี่ยวกับปัญหาการดำเนินการ จึงคาดว่าโครงการดังกล่าวจะดำเนินการแล้วเสร็จภายใน เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ และจะรายงานเป็นหนังสือถึงผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไป อย่างไรก็ตาม โครงการสถานีจ่ายน้ำบึงคำพร้อยจะช่วยแก้ไขปัญหาระบบการบริหารจัดการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ประมาณร้อยละ ๘๐ แต่จะสามารถแก้ไข ปัญหาได้สมบูรณ์เมื่อโครงการปรับปรุงขยายระบบท่อน้ำประปาในเขตพื้นที่การประปา ส่วนภูมิภาคสาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ตามแผนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ตามโครงการ จัดส่งน้ำประปาจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปยังอำเภอวังน้อย เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำประปา ในเขตพื้นที่รังสิต

๒. การเลื่อนแผนการตามโครงการดังกล่าวจะไม่กระทบต่อผู้ใช้บริการน้ำประปา และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำประปาทราบ ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ประสานกับหน่วยงานรัฐและประชาชนที่เป็นแม่ข่ายในพื้นที่ใช้น้ำโดยจัดตั้ง กลุ่ม Line รวมทั้งได้มีการประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือกรณีที่มีปัญหาเรื่องน้ำประปา ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้มีการหารือกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับเรื่องการแบ่งจ่ายน้ำระหว่าง คลอง ๖ อำเภอรังสิต กับอำเภอรัญบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่รอยต่อบริเวณทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คลอง ๕

๓. การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ จะรายงานผลการดำเนินงานตามสายงานถึง ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค และสำเนาหนังสือแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ โดยหมายเหตุถึงแผนงานที่จะดำเนินการเพื่อให้โครงการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาค เขต ๒ และการประปาส่วนภูมิภาคสาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) คาดว่าจะไม่มีผลกระทบต่อ ประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่ และจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว สรุปประเด็นได้ดังนี้

๑. ประเด็นกรณีการบริหารจัดการน้ำประปาโดยไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาไม่ไหล และหยุดการจ่ายน้ำบ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลให้น้ำประปามีไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องเพิ่มการผลิตน้ำประปา รวมทั้งปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางระบบท่อน้ำประปาและท่อน้ำประปาที่แตก รั่ว หรือชำรุดเสียหาย ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคได้มีการวางแผนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแบ่งออกเป็นทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยแผนระยะสั้นตามโครงการสถานีจ่ายน้ำบึงคำพร้อย และโครงการปรับปรุงขยายระบบท่อน้ำประปาในเขตพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา รังสิต (ชั้นพิเศษ) ขณะนี้ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ ๑๐๐ สำหรับแผนระยะยาวคือโครงการวางท่อน้ำประปาจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปยังอำเภอวังน้อยเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำประปาในเขตพื้นที่รังสิต ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสำรวจและออกแบบ ซึ่งหากโครงการดังกล่าวแล้วเสร็จจะช่วยเพิ่มปริมาณน้ำประปาในเขตพื้นที่รังสิตทั้งระบบ

๒. ประเด็นกรณีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนจากกรณีการหยุดให้บริการการจ่ายน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา รังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ประสานกับหน่วยงานภาครัฐและประชาชนที่เป็นแม่ข่ายในพื้นที่ใช้น้ำผ่านแอปพลิเคชัน Line รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาด้านการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่โดยการจัดหารถขนส่งน้ำประปาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ

๓. ประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคและการประปาส่วนภูมิภาคสาขา รังสิต (ชั้นพิเศษ) ได้ปรับปรุงและพัฒนาช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำประปาผ่านแอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งผ่านวิทยุกระจายเสียงในชุมชนผ่านผู้แทนชุมชน และปรับปรุงระบบการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สายด่วนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำในพื้นที่สามารถติดต่อสื่อสารและรับทราบข้อมูลข่าวสารของการประปาส่วนภูมิภาคได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ใช้น้ำ สามารถสำรองน้ำประปาไว้ใช้ได้ อย่างเพียงพอและทันเวลา

ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่ากรณีตามคำร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐได้แก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๗ (๖) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างไรก็ดี ปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภค เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดเตรียมให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของประชาชนในระยะยาว จึงมีข้อเสนอแนะให้การประปาส่วนภูมิภาคจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว และรายงานผลการดำเนินโครงการบึงคำพร้อยให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบในโอกาสแรกเมื่อโครงการแล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งผลการวินิจฉัยและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินให้กับผู้ร้องเรียนและการประปาส่วนภูมิภาคทราบต่อไป

เรื่องที่ ๑๙

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบให้รับเรื่องร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี แต่กลับไม่มีความคืบหน้าและไม่สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ โดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานไปยังกรมการขนส่งทางบกพร้อมทั้งมีหนังสือให้ชี้แจงข้อเท็จจริง

จากการชี้แจงข้อเท็จจริงได้พบว่า กรมการขนส่งทางบกมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของรถโดยสารสาธารณะหลายช่องทาง ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบผลการร้องเรียนโดยจะได้รับข้อความสั้น (SMS) เพื่อแจ้งรายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียนและรายงานสถานะการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตามที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น กรมการขนส่งทางบกได้รับ