

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

น้ำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำรงชีวิต “น้ำประปา” จึงมีบทบาทต่อทุกชีวิตในสังคมปัจจุบัน ดังกระแสพระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 อันมีใจความตอนหนึ่งว่า “น้ำคือชีวิต” ยิ่งตอกย้ำถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ ซึ่งหล่อเลี้ยงทุกชีวิตบนโลกนี้ และในปัจจุบัน เมื่อเรามองไปทางไหน หรือว่าภาคส่วนใดๆ ไม่ว่าจะภาคอุตสาหกรรม เทคโนโลยี การเกษตร หรือแม้แต่ตัวของเราเอง ต่างก็ใช้ทรัพยากรน้ำกันอย่างฟุ่มเฟือย ขาดการยับยั้งชั่งใจในการใช้น้ำ เพราะต่างคิดว่า น้ำไม่มีวันจะหมดจากโลก แต่ในความจริงแล้วเราควรจะเริ่มตระหนักตั้งแต่วันนี้ว่า สถานการณ์น้ำในปัจจุบันกำลังอยู่ในภาวะวิกฤต และกำลังจะขาดแคลนน้ำจึงถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ที่เราต้องใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (การประปาส่วนภูมิภาค. 2550 : 8)

เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ในเขตพื้นที่อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการดำเนินนโยบายในการบริหารและจัดการน้ำ ควบคู่กับการพัฒนาชุมชน ซึ่งหลังจากที่ได้มีการยกฐานะการบริหารงานจากรูปแบบ “สุขาภิบาล” เป็น “เทศบาล” ในปี พ.ศ. 2542 เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ได้บริหารจัดการชุมชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลัก การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ในรูปแบบของประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นแสวงหาเจตนาธรรมที่แท้จริงของชาวบ้านในการแก้ไขปัญหาชุมชนและความต้องการของชุมชน โดยผ่านเวทีชาวบ้านซึ่งเรียกว่า “ประชาคมหมู่บ้านและประชาคมตำบล” และจากแนวทางดังกล่าว ก็ได้มีแนวคิดร่วมกันของคนในชุมชน ในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดตั้งระบบประปาหมู่บ้านขึ้น เพื่อเป็นการ

พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน และเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้นตามแนวทาง การสร้างชุมชนเข้มแข็ง ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เป็นกองงานหลักที่รับนโยบายภารกิจในการบริหารจัดการน้ำโดยนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในลักษณะ ของประปาชุมชนซึ่งมีการบริหารจัดการในรูปแบบ “เทศบาลนิเวศน์” ซึ่งครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ทั้งในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงรวม 2.36 ตารางกิโลเมตร ในพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ได้ใช้น้ำอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ซึ่งมีกิจกรรมและบริการต่างๆ อาทิ การควบคุมการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปา การติดตั้งระบบประปา การวิเคราะห์ตรวจสอบน้ำ ควบคุมและดำเนินการจัดเก็บรายได้ รับผิดชอบในการขอใช้น้ำประปากับทางเทศบาลฯ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นภารกิจหลักของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ และจากการดำเนินงาน จนถึงปัจจุบัน มีผู้ใช้น้ำรวมทั้งสิ้น 625 ราย (กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์. 2551 : 25)

จากภารกิจหลักดังกล่าว ปัจจุบัน กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์มีนโยบายสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้น้ำและเน้นการให้บริการน้ำ โดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ซึ่งจากการบริหารงานที่ผ่านมา ได้มีความพยายามในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่เป้าหมายของการบริการประชาชน เป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลากหลายกลุ่มหลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมิน ค่าบริการได้ยาก แต่ก็มี ความพยายามที่จะกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและ จิตบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชน

นอกจากนี้ในฐานะที่ผู้ศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ มีข้อสังเกตว่า จากการดำเนินงานที่ผ่านมา การบริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการมากนัก เนื่องจากได้มีข้อร้องเรียนมายังสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อยู่เสมอ เช่น น้ำประปาไหลอ่อน มีความล่าช้าในการเก็บเงินค่าน้ำ เป็นต้น ทำให้มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ประกอบกับการบริหารกิจการประปาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2535 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2553) ยังไม่มีการประเมินการทำงานในการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์เลย ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยศึกษาถึง

ระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ซึ่งผลจากการศึกษานี้จะนำเสนอต่อสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขงานด้านบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ ต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์อยู่ในระดับใด
2. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ศึกษาตามแผนงานการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ พ.ศ. 2551 โดยมีหลักการให้บริการ 3 ด้าน ดังนี้

- 1.1.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา
- 1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- 1.1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 625 ราย ใน 5 หมู่บ้าน (กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์. 2551 : 25)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 243 คน โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 45) จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่ในเขตการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 หมู่บ้าน

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการศึกษาคั้งนี้ ได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ศึกษาตามแผนงานการให้บริการ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ พ.ศ. 2551 โดยมีหลักการให้บริการ 3 ประการ ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

4.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

สิงหาคม 2552 - มิถุนายน 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาได้ มีความเข้าใจตรงกัน ผู้ศึกษาจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา หมายถึง น้ำประปาที่จ่ายให้กับผู้ใช้น้ำมีความสะอาด ไม่มีสิ่งเจือปน ไม่มีสีไม่มีกลิ่น เหมาะแก่การใช้น้ำ โดยมีความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำ และแรงดันน้ำประปาที่เหมาะสม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ แนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ ให้เข้าใจง่าย ใช้กิริยามารยาทและวาทะที่สุภาพต่อผู้รับบริการ มีความรู้ความชำนาญในการแก้ปัญหา แก่ผู้รับบริการ

3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีการอำนวยความสะดวกในสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการจากกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง เป็นผู้ใช้น้ำกับกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริหารแบบชุมชนเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ "เทศบาล" เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน

กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ หมายถึง กองงานประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นกองงานย่อยในเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการการใช้น้ำของประชาชน รับผิดชอบการขอเป็นผู้ใช้น้ำ การติดตั้งระบบประปา การวิเคราะห์ตรวจสอบน้ำ ค่าเงินการจัดเก็บรายค่าน้ำประปา ควบคุมและบริหารกิจการประปาให้เป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย

ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการพยาบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในกระบวนการบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึง ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการพยาบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นแนวทางและรูปแบบในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY