

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการจัดหาน้ำสะอาดด้วยระบบประปาหมู่บ้าน ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ระยะของแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2510 – 2514) รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานของรัฐทำการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน โดยหน่วยงานหลัก มี 2 หน่วยงานคือ กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งรับผิดชอบการก่อสร้างระบบประปาและดูแลการผลิตจำหน่ายน้ำประปาในเขตเมืองหรือในชุมชนที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป และกองประปาชนบท กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านหรือการประปาขนาดเล็กในชุมชนที่มีจำนวนประชากรระหว่าง 1,000 – 5,000 คน เมื่อก่อสร้างระบบประปาแล้วเสร็จ จะมอบให้สุขาภิบาลหรือหมู่บ้านบำรุงรักษาต่อไป

ในช่วงปี พ.ศ.2525-2534 ซึ่งเป็นช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 และฉบับที่ 6 คณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดให้เป็นช่วงของทศวรรษการจัดหาน้ำสะอาดและการสุขาภิบาลในประเทศไทยขึ้น เพื่อให้มีการรณรงค์ให้ประชาชนในประเทศไทย จำนวนร้อยละ 95 มีน้ำกินน้ำใช้สะอาด โดยให้มีน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับดื่มอย่างน้อย 5 ลิตรต่อคนต่อวัน และน้ำใช้เพียงพอ 45 ลิตรต่อคนต่อวัน ภายในปี พ.ศ.2534 ขณะนั้นกรมอนามัยซึ่งรับผิดชอบงานเจาะบ่อบาดาลอยู่ จึงได้ปรับปรุงงานด้านการจัดสร้างระบบประปาหมู่บ้านอีกครั้ง โดยก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านในพื้นที่ที่อยู่นอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาล เพื่อให้ประชาชนในชนบทห่างไกลได้มีน้ำสะอาดจากระบบประปาใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึง โดยเริ่มดำเนินการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา

ต่อมา ในปี 2537 ได้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ คือ องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งถือเป็นองค์กรที่เป็นนิติบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน

มากที่สุด ซึ่งภารกิจหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลก็คือ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ฯลฯ และในปี พ.ศ.2542 มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณ และอัตรากำลังของราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหนึ่งในภารกิจดังกล่าว คือการให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น ส่วนราชการจึงได้ถ่ายโอนภารกิจ และทรัพย์สินสาธารณูปโภค (แหล่งน้ำและระบบประปาชนบท) ได้แก่ การก่อสร้างระบบประปาชนบท ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการต่อไป การบริหารกิจการประปาจึงอยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหารกิจการประปาจะได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งให้มีหน้าที่บริหารกิจการประปาเพื่อบริการน้ำสะอาด โดยใช้งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 และได้รับการถ่ายโอนภารกิจประปาหมู่บ้านมาจากกรมการหมู่บ้าน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550 โดยมีรูปแบบการบริหารกิจการประปาโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์บริหารงาน โดยมีคณะกรรมการ อบต.หนองกงสุวรรณค์ดำเนินการเองทั้งหมด ทั้งในด้านบุคลากร การเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการดำเนินการ ได้แก่ การคัดเลือกและจ้างผู้ดูแลระบบประปา การจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่าย การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การวางระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น ซึ่งมีผู้ใช้น้ำประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์จ่ายน้ำให้ จำนวน 305 ราย องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการบริหารประปามาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งถึงปัจจุบัน จากผลการบริหารกิจการประปาที่ผ่านพบปัญหาการร้องเรียนจากสมาชิกผู้ใช้น้ำว่า น้ำไม่สะอาด มีการตกตะกอนในภาชนะกักเก็บ มีความล้าช้าในการซ่อมบำรุงรักษา ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนลวงหน้า และประชาชนผู้ให้บริการชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด โดยยังไม่เคยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาว่ามีความพึงพอใจในการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ว่าเป็นอย่างไร

ผู้ศึกษามีหน้าที่ในส่วน โขธาที่รับผิดชอบระบบการผลิตประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเสนอต่อผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไปใช้ในการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน (ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์, 2550 : 12) ได้แก่

- 3.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปา
- 3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน
- 3.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม
- 3.3 ด้านการประชาสัมพันธ์

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 305 คน (บันทึกมาตรวัดน้ำองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ ประจำปีงบประมาณ, 2554)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

พื้นที่ในการศึกษา คือ เขตบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองกง หมู่ที่ 2 บ้านหนองสุวรรณค์ หมู่ที่ 3 บ้านหนองกงใต้ และหมู่ที่ 9 บ้านหนองกงพัฒนา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาระหว่างเดือน ธันวาคม 2554 – เดือนเมษายน 2555

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

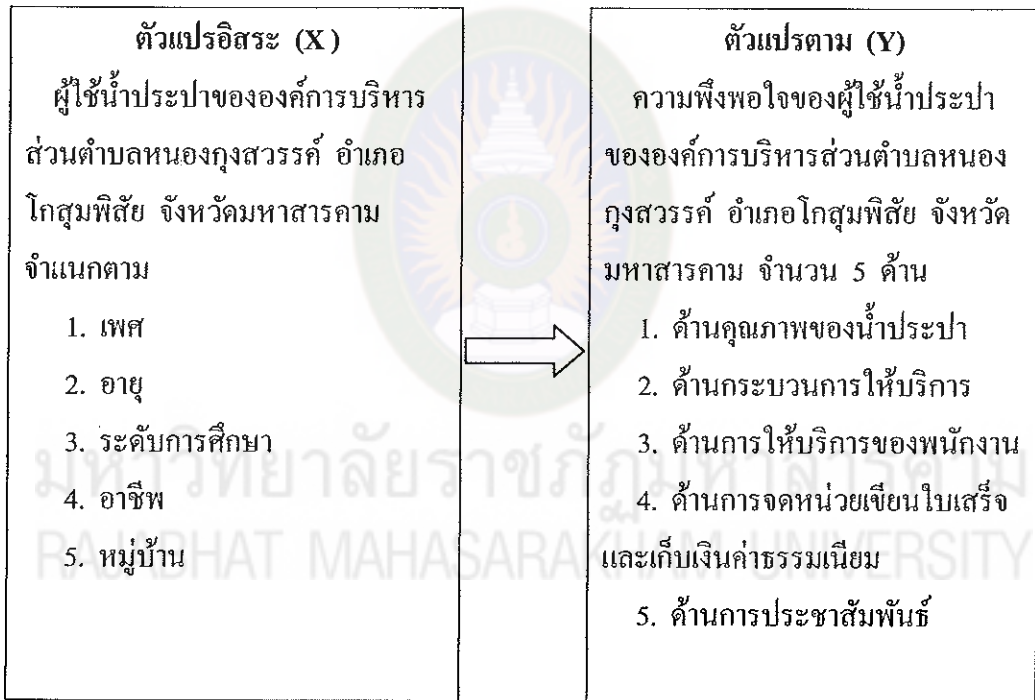
ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1.1 หมู่ที่ 1 บ้านหนองกง
- 1.2 หมู่ที่ 2 บ้านหนองสุวรรณค์
- 1.3 หมู่ที่ 3 บ้านหนองกงใต้
- 1.4 หมู่ที่ 9 บ้านหนองกงพัฒนา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
 ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
 มหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน (ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์,
 2550 : 12) ได้แก่

- 2.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปา
- 2.2 ด้านกระบวนการในการให้บริการ
- 2.3 ด้านการบริการของพนักงาน
- 2.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม
- 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปา
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำหรือแนวคิดที่ใช้เป็นตัวแปรที่ต้องการคำนิยามหรือทำความเข้าใจร่วมกัน ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี และพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการตอบสนองต่องานนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม จึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง

การบริหารกิจการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม หมายถึงการดำเนินการโดยยึดตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ เรื่อง การบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน พ.ศ. 2550 มีกิจกรรมสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของน้ำประปา หมายถึง ความสม่ำเสมอการไหลของน้ำ น้ำประปามีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ การไม่มีสีในน้ำ และกลิ่นของน้ำที่จ่ายให้ โดยพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพของน้ำที่เห็นได้ด้วยตาว่าใสสะอาด เป็นแหล่งน้ำที่มีโอกาสปนเปื้อนจากสิ่งสกปรกน้อยที่สุด รสชาติของน้ำ มีรสชาติดี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการการผลิตน้ำประปา การแก้ไขแรงดันน้ำ การไหลของน้ำมีความสามารถแก้ไขท่อแตกที่อรั้ว การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ และในการติดต่อทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ มีความรวดเร็ว ตลอดจนอาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย

3. ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง การบริการของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ในด้านการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การมีความเป็นธรรม ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ การมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ

4. ด้านการจัดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม หมายถึง อัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมในการขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำมีความเหมาะสม การออกใบเสร็จรับเงิน และรอบระยะเวลาการชำระเงิน ตรงตามกำหนดทุกเดือน

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง มีการแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ จัดทำประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงและซ่อมแซม และจัดทำประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์อย่างสม่ำเสมอ

ผู้ใช้น้ำประปา หมายถึง บุคคลที่ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์การศึกษา

เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำประปาให้ดียิ่งขึ้น และทำให้ทราบถึงปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ เพื่อนำไปปรับปรุงเป็นแผนงานการพัฒนาองค์กรอันก่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว สะดวกทั่วถึงซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาครัฐพร้อมภาคประชาชนอย่างต่อเนื่องดีกว่าเดิมและนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น