

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เดิมสภาตำบล ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ ( โกวิท พวงงาม 2542 :169-170 ) 1) รูปแบบ “ สภาตำบล ” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท และ 2) รูปแบบ “ องค์การบริหารส่วนตำบล ” ( อบต. ) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้มีปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ดังนั้นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความต้องการของตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งองค์กรเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของประชาชนในการดำเนินการด้านต่าง ๆ

การบริการด้านน้ำประปาเป็นงานบริการอย่างหนึ่ง ในด้านสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมธุรกิจประปา โดยการสำรวจจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิตน้ำประปา และพัฒนาคุณภาพน้ำประปา อีกทั้งให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการติดตั้งประปาให้กับประชาชน รวมถึงขยายเขตน้ำประปาให้ประชาชนได้ใช้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค เพราะการ

บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในงานของภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

จากการรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ของสำนักงานท้องถิ่นอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 ถึง เดือน กันยายน 2555 พบว่า มีผู้ใช้น้ำประปา ร้องเรียนเรื่องการให้บริการน้ำประปาเป็นจำนวนมาก เรื่องที่ร้องเรียนส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติบริการ ความไม่เป็นธรรมในการบริการ ไม่เท่าเทียมกัน และคุณภาพของน้ำประปา การร้องเรียนดังกล่าวเป็นการร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ท้องถิ่นอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย. 2555 :4) ซึ่งงานด้านการบริการมีเป้าหมายคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประสานงาน และอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการน้ำประปา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้น้ำประปา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้น้ำประปาต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกัน ในเขตอำเภอ โพธาราม จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

### สมมติฐานการศึกษา

ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 7,345 คน (ท้องถิ่นอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย, 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane : 1973 : 727) ได้ จำนวน 380 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ตามกรอบแนวคิดของ จอห์น ดีมิลเล็ท (John D. Millet) ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

### 3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปา ที่มีเพศ และ อาศัย อยู่ในเขตตำบล จำนวน 10 ตำบล ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2555

#### กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ มีคำนิยามศัพท์หรือคำจำกัดความที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะประกอบด้วย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากที่ได้ใช้บริการ ว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้น้ำคาดหวัง ในเรื่องความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

**น้ำประปา** หมายถึง น้ำสะอาดที่มีคุณภาพเหมาะสมในการอุปโภคและบริโภค  
**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในเขตการจ่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

**คุณภาพของน้ำประปา** หมายถึง ความสะอาด ความเพียงพอ ความแรงและการไหลของ  
 น้ำประปาสม่ำเสมอ

**กระบวนการบริการ** หมายถึง ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่าง  
 รวดเร็ว แบบฟอร์มขอรับบริการ สั้น กระชับ เข้าใจง่าย

**การให้บริการของพนักงาน** หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการ การพูดจาไพเราะ  
 อ่อนหวาน ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ

**การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน** หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน  
 ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

**การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ตอบสนองความความ  
 ประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

**การให้บริการอย่างเพียงพอ** หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา  
 อย่างเพียงพอเหมาะสม

**การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** หมายถึง การดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ทำ  
 ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

**การให้บริการอย่างก้าวหน้า** หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน  
 อยู่เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่ตั้งขึ้น  
 โดย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่  
 5) พ.ศ.2546 ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธิ์พิสัย  
 จังหวัดหนองคาย

## ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต  
 อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการบริการให้  
 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับดังกล่าวจะสามารถนำมาช่วยสำหรับการวางแผนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมากำหนดนโยบายเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. ได้ข้อสารสนเทศอันสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY