

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 281 วรรค 1 ภายใต้อำนาจมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 282 วรรค 1 และวรรค 2 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้อง และเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนร่วม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้ มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวม

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีวิวัฒนาการมายาวนาน เป็นท้องถิ่นที่ประชากรอาศัยกันอยู่อย่างหนาแน่น เป็นศูนย์กลางการพัฒนาด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐานสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงด้านการเมืองการบริหาร

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมแก้ไขเพิ่มเติมมาตราภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้ “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร

ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด” โดยมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและคนพิการ บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (ลือชัย วงษ์ทอง, 2555, หน้า 1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดการบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริหารสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องดำเนินการบริหารจัดการน้ำสะอาดภายใต้ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีน้ำสะอาดสำหรับการดื่ม และใช้อย่างพอเพียง โดยรัฐเป็นผู้ส่งเสริม และสนับสนุนตามความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น รวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำสะอาดไว้ด้วยตนเอง และเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพของประชาชนในชุมชนมีความยั่งยืนการบริหารจัดการน้ำให้เพียงพอับความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระบบ และกระบวนการผลิตน้ำประปา รวมถึงการบริการของหน่วยงานที่ดำเนินการจึงมีความจำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งอันจะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนมีน้ำสะอาดใช้อย่างยั่งยืนตลอดไป นอกจากนี้ในสถานะสภาพเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพสูงประชาชนมีรายได้จำกัด ผู้ใช้น้ำต้องการค่าบริการน้ำประปาที่ถูก และ การบริการ ที่รวดเร็ว

ดังนั้น จึงทำให้สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว ต้องแบกรับภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และได้หาวิธีการที่ลดค่าใช้จ่าย เช่น ลดจำนวนบุคลากร จึงทำให้สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัวมีจำนวนบุคลากรที่จำกัด ทำให้มีความล่าช้าในการบริการ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการน้ำประปาได้อย่างรวดเร็วเท่าที่ควร โดยเฉพาะสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัวที่อยู่ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจการค้าและการขยายตัวของเมืองที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว จำนวนผู้ให้บริการน้ำประปาที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ได้รับบริการไม่ทั่วถึงและมีผลทำให้ผู้ให้บริการน้ำประปาเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว (องค์การบริหารเทศบาลตำบลหนองบัว, 2553, หน้า 3)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ พบว่า คุณภาพในการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดวัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก และเมื่อพิจารณาจากความหมายของคุณภาพการบริการก็จะพบว่า ผู้ที่จะตัดสินว่าการบริการมีคุณภาพหรือไม่นั้นก็คือ ผู้ใช้บริการนั่นเอง การบริการจึงจำเป็นต้องมีการประเมินจากมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนางานด้านบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทำการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำประปา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อต้องการทำให้องค์กรสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุง และพัฒนาระบบการผลิตน้ำประปา และการบริหารจัดการด้านกิจการประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษา : การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จะศึกษาประเด็นเนื้อหาพร้อม 5 ด้าน ได้แก่

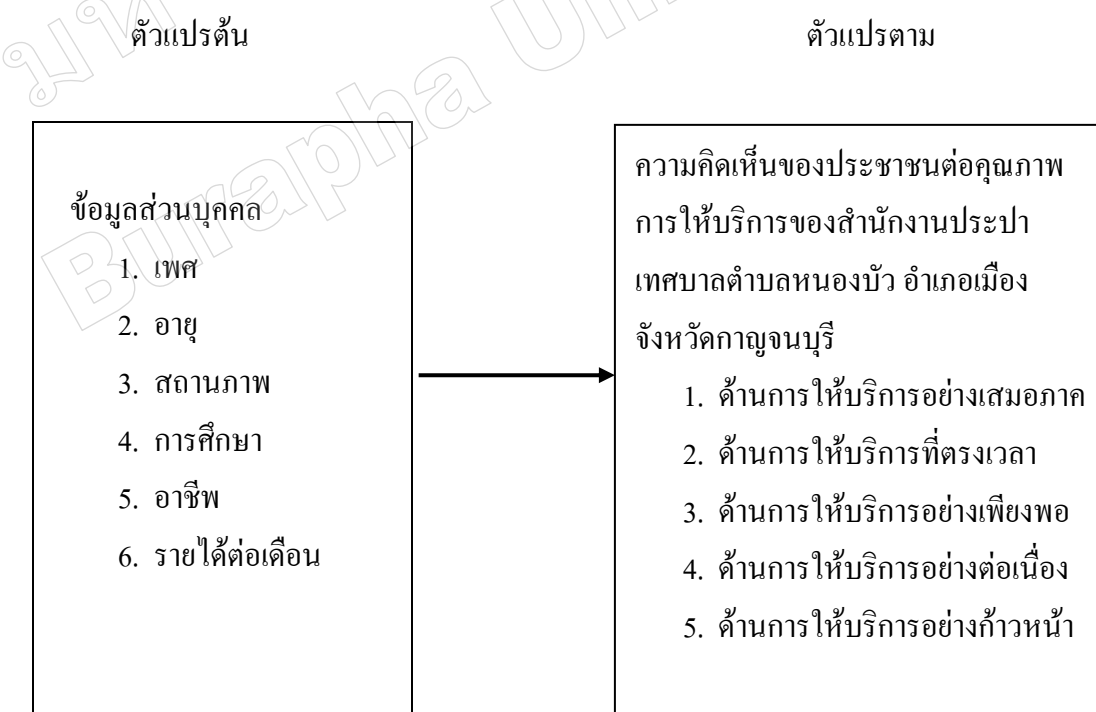
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ในการศึกษา: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้มารับบริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว จังหวัดกาญจนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 150 คน (เฉพาะในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556)

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา: การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 ที่เริ่มต้น และเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556 ที่สิ้นสุดในการวิจัย ซึ่งเป็นระยะตั้งแต่เริ่มค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี จนถึงจัดทำรูปแบบปัญหาพิเศษ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, 2550, หน้า 32) ได้ให้แนวคิดว่าการสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. ได้ทราบความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. ได้รับข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข ปัญหา และอุปสรรคคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการน้ำประปา
2. การให้บริการ หมายถึง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
4. น้ำประปา หมายถึง น้ำที่ได้จากกระบวนการผลิตโดยผ่านระบบการตกตะกอน การกรอง และระบบสารเคมีสำหรับฆ่าเชื้อโรคเป็นน้ำสะอาดที่สามารถดื่มได้ส่งผ่านด้วยระบบท่อตลอด 24 ชั่วโมง
5. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำที่มาใช้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
6. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน จำแนกดังนี้ มีการให้บริการอย่างมีขั้นตอนชัดเจนเรียงลำดับก่อน-หลัง หรือมีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีการให้บริการที่มีความในการตอบสนองสงสัยในเรื่องการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ
7. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ที่รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ทันต่อเวลาที่กำหนดให้แล้วเสร็จของงาน จำแนกดังนี้ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หรือมีการให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด

หรือมีความรวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการทำให้งานเสร็จตรงเวลา หรือมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาที่กำหนด

8. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง จำนวนการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ และสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสมเพียงพอ จำแนกดังนี้ สำนักงาน/ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสมเพียงพอทั้งในเรื่องการเดินทางและขนาดของพื้นที่รวมถึงสถานที่จอดรถ หรือสำนักงานมีความสะอาด กว้างขวาง อากาศถ่ายเทสะดวก และมีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานได้เรียบร้อยเป็นส่วน หรือสำนักงานมีที่นั่งรอเพียงพอต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และสำนักงานมีการจัดมุมบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม ฯลฯ หรือสำนักงานมีการจัดทำแผ่นพับเพื่อใช้ประชาสัมพันธ์รายละเอียด และขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อไว้อย่างเหมาะสมเพียงพอ

9. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จำแนกดังนี้ มีการให้บริการ โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยงเพื่อความต่อเนื่อง หรือผู้มารับบริการสามารถรับข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการใหม่ของสำนักงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือมีการให้คำแนะนำบริการเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการบริการของสำนักงานให้แก่ผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง หรือมีการปรับปรุงและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเหมาะสมกับผู้มารับบริการ

10. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้มารับบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้น จำแนกดังนี้ มีการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงการจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการ หรือประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลการบริการต่าง ๆ ของสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์อัตโนมัติได้ หรือมีการเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการแบบก้าวหน้ากับทางหน่วยงานราชการและเอกชน หรือมีการพัฒนาระบบข้อมูลให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัย