

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 112-116) หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ได้มีการกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รัฐจะต้องส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมจึงได้มีการกำหนดมาตรา 283 อันเป็นการระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ พร้อมทั้งมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงาน ได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้ง หรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้การบัญญัติถึงการให้มีกฎหมายกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และรายได้ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามลำดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ประการสำคัญเพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนทางรายได้ จึงได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น และเพียงพอสำหรับการจัดบริการสาธารณะ สุดท้ายในมาตรานี้ได้กล่าวถึงการกำหนดอำนาจหน้าที่และการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดว่าให้มีคณะกรรมการทำหน้าที่พิจารณาทบทวนทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี โดยในการพิจารณาต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น แบบกระจายอำนาจ โดยมีคณะผู้บริหารองค์การท้องถิ่นต้องมาจากราษฎรในท้องถิ่นเอง ภายใต้บัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่รัฐให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักสำคัญของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้ง เพื่อให้คนในท้องถิ่นนั้นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์รสภาพท้องถิ่นมีเขตพื้นที่ ในการบริหารและความรับผิดชอบ ตามที่มีหน้าที่กำหนดไว้ให้มีสถานิติบุคคล เพื่อผลสมบูรณ์ในการดำเนินการก่อนนิติสัมพันธ์ หรือ นิติกรรม มีรายได้ มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยมีเพียงองค์กรที่คอยกำกับดูแลและคั่นนโยบายทั่วไป ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลาง ตามระบบบทปฏิบัติการกระจายอำนาจ (จรัส สุวรรณมาลา, 2542 : 12 – 25)

พัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นตามนโยบายรัฐบาลในการพัฒนา และส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข คือ การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นในระดับพื้นฐาน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่แพร่หลายและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งในแง่ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเลือกตั้งและมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และทั้งจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ และภารกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันและความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นโดยตรง (สุมล ศรีสุขวัฒนา, 2546 : 2) โดยมีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (2542 : 48-66) หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง คือมีภารกิจในการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ประชาชน ดังนั้น ส่วนราชการจึงได้ถ่ายโอนภารกิจและทรัพย์สินสาธารณูปโภค (แหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท) ได้แก่ การก่อสร้างระบบประปาชนบท ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องทำหน้าที่ในการบริหารจัดการประปา การบริหารกิจการประปาโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานเอง หรือ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม หรือจ้างเอกชนเข้ามาบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ใต้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 อยู่ห่างจากอำเภอนาเชือกไปทางทิศตะวันออกประมาณ 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 52.14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,215 ไร่ มีพื้นที่ใช้ในการเกษตรประมาณ 18,751 ไร่ มีจำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 5,260 คน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ได้รับการถ่ายโอนกิจการประปาหมู่บ้านมาจากกรมการหมู่บ้าน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550 โดยมีรูปแบบการบริหารกิจการประปาโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์บริหารเอง ซึ่งมีผู้ใช้น้ำประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์จ่ายน้ำให้ จำนวน 390 ราย ปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ การร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำว่าน้ำไม่สะอาด น้ำไม่เพียงพอ ประปาเสียบ่อย ผู้ควบคุมน้ำเปิดจ่ายน้ำไม่ตรงเวลา ประปาเสียบ่อยชำรุดหรือจากข้อสงสัยของผู้ศึกษาเอง เช่น ทำไมประชาชนผู้ให้บริการชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาที่กำหนด เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาว่าผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด นอกจากนี้เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลจากการศึกษานี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขด้านบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำต่อไป

คำถามในการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
3. ข้อเสนอแนะการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 390 ราย
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคามจำนวน 197 ราย ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจากสูตรของทาโร ยามาเน่
2. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ
 - 2.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้
 - 2.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ
 - 2.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน
 - 2.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน
 - 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอบข่ายของระยะเวลา

พฤษภาคม - พฤศจิกายน 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่อการให้บริการซึ่งมีผลมาจากการได้รับการบริการที่ดี ตรงต่อความต้องการได้รับความสะดวกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นผลให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่จะเข้าไปรับบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

คุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ หมายถึง ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา และแรงดัน ความสะอาดของน้ำประปา การไม่มีสิ่งเจือปนในน้ำ รวมทั้งสีและกลิ่นของน้ำที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์จ่ายให้

ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่อง การแก้ไขแรงดันน้ำ การติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ และในการติดต่อทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

การให้บริการของพนักงาน หมายถึง การบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ในด้านการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การมีความเป็นธรรม ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ การมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ

การจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน หมายถึง อัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ การออกใบเสร็จรับเงิน และรอบระยะเวลาการชำระเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงและซ่อมแซม และเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้ใช้น้ำประปา หมายถึง ผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้น้ำประปาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ได้จ่ายน้ำให้แล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดตั้ง
ขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก
จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำประปาให้ดียิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เพื่อนำไปปรับปรุงเป็นแผนงานการพัฒนาองค์กรอันก่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว สะดวกทั่วถึงซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาครัฐพร้อมภาคประชาชนอย่างต่อเนื่องดีกว่าเดิม
3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY