

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญในการจัดการองค์กรสมัยใหม่ โดยยึดประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จึงต้องมีกลยุทธ์โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ทั้งนี้ โดยเปรียบเทียบกันระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการขององค์กรซึ่งหากผลของการประเมินนั้นปรากฏว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าบริการที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังหรือสร้างความพึงพอใจ ก็แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพและสามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้ ดังนั้น การได้รับความร่วมมือในการทำกิจกรรมร่วมกันตั้งแต่ผู้นำขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ในเรื่องการบริการต่อผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือผู้รับบริการในองค์กรนั้น ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นมาแล้ว ไม่มีผู้มาติดต่อประสานงานหรือเข้ามาขอใช้บริการย่อมหมายถึงการไม่ประสบผลสำเร็จหรือไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การก่อตั้งองค์กรนอกจากจะคำนึงถึงปัจจัยภายในแล้ว ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกที่จะต้องเข้ามามีบทบาทในการที่จะทำให้องค์กรนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

น้ำเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่ายิ่งต่อมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ดังนั้น น้ำที่มนุษย์จะนำมาใช้ในการอุปโภค บริโภค จะต้องเป็นน้ำที่สะอาดปราศจากเชื้อโรคการทำให้น้ำสะอาดนั้น จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้เหมาะสมสำหรับการอุปโภคบริโภค น้ำประปาจึงมีความสำคัญต่อประชาชนที่อยู่ในชุมชนต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่งและปัจจุบันการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนต่าง ๆ และส่งผลทำให้มีความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มมากขึ้น

การจัดการน้ำสะอาดในรูปแบบน้ำประปาสำหรับบริการประชาชนที่ใช้ในการบริโภคอุปโภคนั้น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ดำเนินการจัดทำน้ำประปาคือ การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการจัดหา น้ำสะอาด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วประเทศ และการประปานครหลวง (กปน.) ดูแลรับผิดชอบในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ นนทบุรีและสมุทรปราการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่การวางแผนจัดหาแหล่งน้ำ จัดหาระบบผลิตและจ่ายน้ำประปา ควบคุมกรรมวิธีในการผลิตจ่ายน้ำและการควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานน้ำบริโภคอยู่เสมอ

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงาน สังกัดการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีหน้าที่ในการบริการสาธารณะที่ให้บริการด้านน้ำประปาเป็นหลัก ในแต่ละปีจะมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ผู้ใช้น้ำมีความสะดวกรวดเร็วและมีความ พึงพอใจในการรับบริการ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จึงได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีความกะทัดรัดคล่องตัวรวดเร็วพร้อมทั้งได้นำเทคโนโลยีมาใช้ ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น แต่ที่ผ่านมาพบว่า ผู้ใช้น้ำยัง ไม่ได้รับความสะดวกในด้านการบริการเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผล การให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการศึกษา ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาการประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วน ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปา ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี
4. ผู้บริหารของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และมาตรการในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการต่อการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เจ้าหน้าที่ใช้บริการต่อการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำนวน 66,856 ราย ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 400 ราย

### 2. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานีใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจของการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3. ขอบเขตเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



**การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าในการผลิตจัดส่งน้ำสะอาดถูกสุขอนามัยมีคุณภาพและได้มาตรฐานและให้บริการด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และอำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีโครงสร้างการบริการส่วนงานภายใน ประกอบด้วย งานผลิตน้ำ งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย งานจัดเก็บรายได้และงานอำนวยการ

**ผู้ใช้น้ำ** หมายถึง ผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ด้านความไว้วางใจของการบริการ** หมายถึง การที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานีสามารถผลิตและจ่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและน้ำประปาที่จ่ายให้ผู้ใช้น้ำ มีความสะอาดปลอดภัย ใส ไม่มีสิ่งใดเจือปน น้ำไหลสม่ำเสมอทุกช่วงและมีแรงดันน้ำดี สามารถส่งจ่ายน้ำไปยังบ้านผู้ใช้น้ำได้ต่อเนื่องตลอดเวลา

**ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก ในการติดต่อขอรับบริการ มีการติดต่อป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมท่อแตกท่อรั่วให้ทราบล่วงหน้า มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้องและการให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ให้คำปรึกษาแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และมีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี มีทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือขอรับบริการ มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการและสถานที่จอดรถมีความเพียงพอ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการประปา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน