

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่พักอาศัยเป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งในปัจจัย 4 ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในปัจจุบันประเทศไทยยังมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่มีที่อยู่อาศัยของตนเอง รวมถึงมีผู้ที่สูญเสียทรัพย์สินและที่อยู่อาศัยจากภัยธรรมชาติ ดังนั้นรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของความต้องการที่พักอาศัยของประชาชนจึงได้มอบหมายให้กรมโยธาธิการและผังเมือง ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับงานด้านการผังเมืองระดับต่างๆ ด้านการโยธาธิการในการออกแบบการก่อสร้าง การควบคุมการก่อสร้างอาคาร ดำเนินการและให้การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการพัฒนาเมือง พื้นที่และชนบทโดยกำหนดและกำกับดูแลนโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน ระบบการตั้งถิ่นฐาน และโครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งการกำหนดคุณภาพ และมาตรฐานการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรมวิศวกรรม และการผังเมืองเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีเกิดมาตรฐานความปลอดภัยแห่งสาธารณชน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสิ่งปลูกสร้างตามระบบการผังเมืองที่ดี อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำหน้าที่ดำเนินการออกแบบบ้านสำหรับโครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากการไม่มีที่อยู่อาศัย

โครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” เป็นโครงการเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกระดับตั้งแต่ผู้มีรายได้น้อยถึงผู้มีรายได้ระดับปานกลางที่มีที่ดินอยู่แล้ว ได้สร้างบ้านบนที่ดินของตนเอง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างสถาปนิกวิศวกรออกแบบ ทั้งยังเป็นบ้านที่มีความมั่นคงแข็งแรง และถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ดำเนินการออกแบบบ้านที่อยู่อาศัยและอาคารพาณิชย์ในรูปแบบต่างๆ จำนวน 33 แบบ แบ่งเป็น 5 ประเภทคือ

1. แบบบ้าน “ไทยช่วยไทย” เป็นแบบบ้านสำหรับผู้ประสบภัยต่าง ๆ และเป็นแบบบ้านแบบประหยัด โดยเน้นที่ความประหยัดและสามารถสร้างให้แล้วเสร็จโดยเร็วมีจำนวน 6 แบบ
2. แบบบ้าน “ไทยอนุรักษ์ไทย” เป็นแบบบ้านที่เน้นศิลปวัฒนธรรมแสดงถึงความเป็นไทยทั้ง 4 ภาค จำนวน 4 แบบ

3. แบบบ้านตึกแถว “ไทยอนุรักษ์ไทย” เป็นแบบอาคารพาณิชย์ที่เน้นศิลปวัฒนธรรม แสดงถึงความเป็นไทยทั้ง 4 ภาค มีแบบอาคารพาณิชย์ 2,3 และ 4 ชั้น จำนวน 12 แบบ

4. แบบบ้าน “ครอบครัวไทยเป็นสุข” เป็นแบบบ้านพักอาศัยที่พบเห็นทั่วไปตามหมู่บ้าน จัดสรรต่าง ๆ มีจำนวน 8 แบบ

5. แบบบ้าน “รวมน้ำใจไทย” เป็นแบบบ้านผู้ประสบภัยต่าง ๆ ที่ประหยัดและสามารถ สร้างให้แล้วเสร็จโดยเร็ว จำนวน 3 แบบ

กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้ออกแบบบ้านเริ่มต้นจากราคาประมาณ 4 หมื่นบาท จนถึงแบบบ้านราคา 2.7 ล้านบาท ในเนื้อที่ 24-50 ตารางเมตร โดยมีรายการประมาณราคา บัญชีแรงงาน ปริมาณงาน ค่าวัสดุ ค่าแรง และค่าก่อสร้างไว้ให้เสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวก ประหยัดเงิน และเวลาสำหรับประชาชนที่ต้องการจะปลูกบ้าน หรืออาคารพาณิชย์ แต่ยังไม่มีความเปลี่ยนแปลงที่สามารถที่จะรองรับแบบแปลนนี้ไปดำเนินการประกอบการยื่นขออนุญาตต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากการออกแบบประชาชนทั่วไปสามารถรองรับแบบได้ที่ หน่วยงานท้องถิ่น เช่นกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตทุกเขต ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ โดยผู้ขอรับแบบจะเสียค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าถ่ายเอกสาร

โครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” เริ่มเปิดตัวอย่างเป็นทางการ เพื่อให้บริการแก่ ประชาชนทั่วไปในวันที่ 11 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2547 ที่หอประชุมทหารเรือ โดยมี พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีเป็นประธานและจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ รวมถึง การแจกหนังสือและเอกสารแผ่นพับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ซึ่งภายหลังจากงานเปิดตัวอย่างเป็นทางการได้มีประชาชนสนใจติดต่อ ขอรับบริการแบบแปลนบ้าน จากหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการและผังเมืองจำนวน พอสมควร เนื่องจากโครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” เป็นโครงการใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จัก แพร่หลาย และเพื่อที่จะให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการ “แบบบ้านเพื่อ ประชาชน” เพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อ ประชาชน” ของผู้ใช้บริการ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาและนำผลการวิจัย มาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ โครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมาก ขึ้นทั้งเพิ่มโอกาสและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตการมีที่อยู่อาศัยที่ดีขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอทราบแบบบ้านเพื่อประชาชน ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ระหว่างเดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2553 จำนวน 200 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive random sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ การรับรู้ข้อมูลแบบบ้านเพื่อประชาชนจากสื่อชนิดใด และแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่

2.1.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการแบบบ้านเพื่อประชาชน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเอาใจใส่

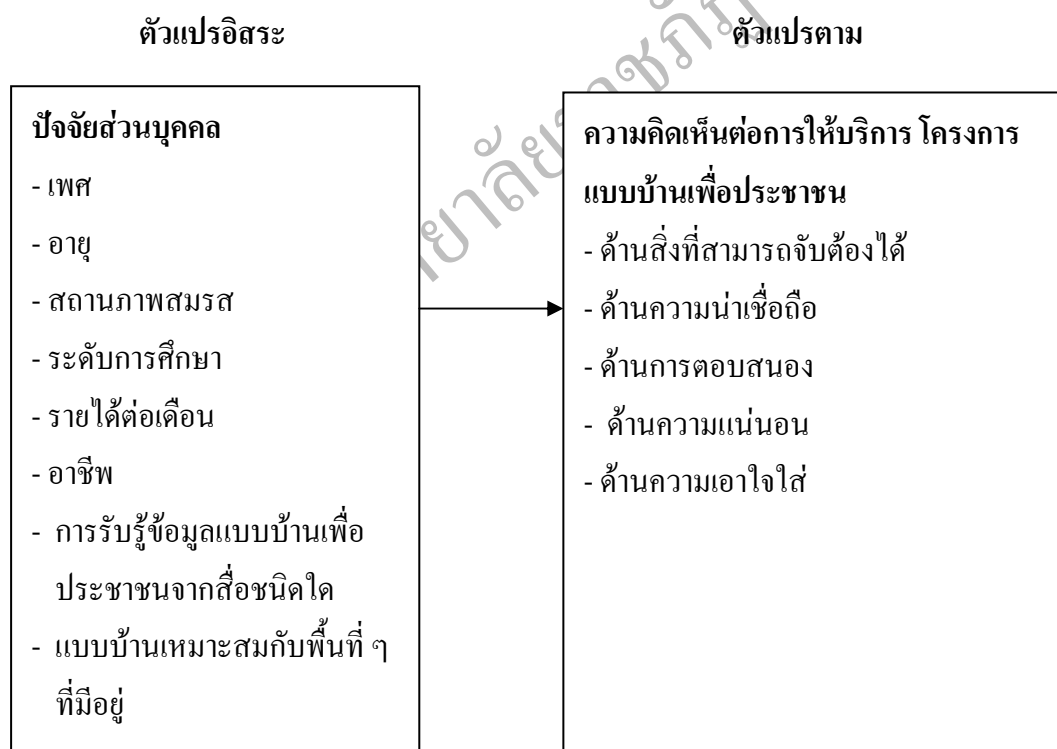
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2553 ถึงเดือน สิงหาคม 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ของ Wakefield, Sarmiento & Coison (2001) และการวัดการรับรู้ของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) และวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โครงการแบบบ้านเพื่อประชาชน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ โครงการแบบบ้านเพื่อประชาชน ได้แก่

- ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ การใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริโภคได้สัมผัส และการบริการนั้นเป็นรูปธรรมรับรู้ได้

- ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

- ด้านการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที

- ด้านความแน่นอน หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี

- ด้านความเอาใจใส่ หมายถึง ความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ผู้บริโภครวมตามความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละคน

ผู้ใช้บริการจังหวัดนนทบุรี หมายถึง ประชาชนในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีที่มีความต้องการที่จะขอแบบบ้านโครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” จากกรมโยธาธิการและผังเมืองเพื่อนำไปทำการก่อสร้าง

ข้อมูลข่าวสารโครงการ หมายถึง การประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รู้จัก

แบบบ้านเพื่อประชาชน หมายถึง แบบบ้านที่กรมโยธาธิการและผังเมืองออกแบบไว้เพื่อบริการประชาชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารโครงการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้บริโภค อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดความต้องการของประชาชนอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ต่อความต้องการแบบบ้านในลักษณะแตกต่างกัน
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้ปรับปรุงการจัดวางระบบงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด