

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ตำบลสุเทพ เดิมเป็นสภาตำบล แต่ได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 2 มีนาคม 2538 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3 และได้รับการเลื่อนชั้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 (องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่) ต่อมา กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งตำบลสุเทพ เป็น เทศบาลตำบลสุเทพ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับเทศบาลนครเชียงใหม่และเขตเทศบาลตำบลช้างเผือก
ทิศใต้	ติดกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เหียะ
ทิศตะวันออก	ติดกับเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดกับเขตตำบลบ้านป่าอ้อหนองคาง

เทศบาลตำบลสุเทพรับผิดชอบผู้อยู่อาศัยประมาณ 3,050 หลังคาเรือน มีประชากรที่ต้องดูแลมากถึง 17,349 คน ครอบคลุมพื้นที่ 58.95 ตารางกิโลเมตร ตำบลสุเทพ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านเชิงคอบ บ้านป่าห้า บ้านกองบิน 41 บ้านห้วยทราย บ้านไร่เปิง บ้านโป่งน้อย บ้านต้นกก บ้านหลังห้า บ้านคอยสุเทพ บ้านอุโมงค์ บ้านคอยปุย บ้านภูพิงศ์ บ้านต้นลมจอย และบ้านใหม่หลังมอ

เทศบาลตำบลสุเทพมีหน้าที่ที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยอำนาจหน้าที่หลักของเทศบาลตำบลสุเทพตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๕๐ ภายใต้งบดับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

นอกจากนี้ในมาตรา ๕๑ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หน้าที่หลักๆของเทศบาลตำบลสุเทพประกอบด้วย หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ คับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น และอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

องค์การบริหารเทศบาลตำบลสุเทพในฐานะผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลพื้นที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาและยุทธศาสตร์การพัฒนาในช่วง 3 ปี นับตั้งแต่ปี 2553 – 2555 ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์การพัฒนา (VISION) อนุรักษ์วัฒนธรรม ยึดมั่นธรรมาภิบาล นำการพัฒนา ชาวประชามิสุข
ภายในปี 2557

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของตำบล
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ ถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีส่งเสริมวิถีชีวิตภูมิปัญญาท้องถิ่น และการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของประชาชน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่ความยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการอนุรักษ์ฟื้นฟูและบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมระบบนิเวศน์
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปรับปรุงและพัฒนาทางกายภาพเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 ส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อความสำเร็จตามพันธกิจของเทศบาล

ตำบลสุเทพเป็นตำบลที่มีความสำคัญโดยเป็นเขตตำบลที่มีชื่อเสียงในด้านแหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่ออันดับหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่แหล่งรวมอารยธรรมล้านนา เป็นที่ตั้งการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาอาชีวศึกษา และ มัธยมศึกษาที่ขึ้นชื่อของเชียงใหม่ อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของสนามบินนานาชาติ จึงนับว่าตำบลสุเทพมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ไม่เฉพาะแต่พี่น้องชาวตำบลสุเทพเท่านั้น ยังรวมถึงคนเชียงใหม่ทั้งจังหวัดด้วย ตำบลสุเทพจึงมีความสำคัญทั้งในแง่ของเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา และวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของคนเชียงใหม่ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารถึงเรื่องราวการร้องทุกข์ของหน่วยงานในช่วงปี 2552 ที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานได้รับการร้องเรียนในเรื่องต่างๆเป็นจำนวนมาก อาทิ การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง มีขยะตกค้าง ปัญหามลพิษ (ควัน) จากการเผาอิฐในพื้นที่ ม.7, ม.13 ปัญหาการส่งเสียงดังรบกวน (เหตุรำคาญ) การให้บริการซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภคล่าช้า การออกใบอนุญาตก่อสร้างช้า นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆซึ่งผู้มาติดต่อหรือประชาชนที่มาใช้บริการได้ประสบพบ อาทิ ความล่าช้าของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่ได้มีการร้องเรียนหรือเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ไม่ทราบว่าประชาชนที่มารับบริการนั้นมีความพึงพอใจในบริการมากน้อยเพียงใด ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานแก่องค์กรในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ อนุรักษ์วัฒนธรรม ยึดมั่นธรรมาภิบาล นำการพัฒนาชาวประชาามีสุข ภายในปี 2557 ” ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการอื่นๆที่มีลักษณะใกล้เคียงในการนำผลงานวิจัยปรับใช้หรือพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริการแก่ประชาชน
5. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้านการบริการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสุเทพ ได้แก่ งานบริการของสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของเทศบาลตำบลสุเทพใน 5 ด้านคือ

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ หมายถึงการที่เทศบาลตำบลสุเทพให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร โดยให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความชัดเจนและถูกต้อง ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้มีความรวดเร็ว มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีความเพียงพอต่อการดำเนินเรื่อง มีการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย
2. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ หมายถึงการที่เทศบาลตำบลสุเทพให้บริการด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยอำนวยความสะดวกของสถานที่ในการติดต่อกันในหน่วยงานต่างๆภายในเทศบาลตำบลสุเทพ มีป้ายหรือแผนผังที่บอกถึงจุดบริการด้านต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพมีความชัดเจน เข้าใจง่าย หน่วยงานต่าง ๆ มีความสะอาด จำนวนที่นั่งสำหรับการติดต่อหรือรับบริการมีอย่างเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด สถานที่จอดรถเพียงพอ
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึงการที่เทศบาลตำบลสุเทพให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม มีความเต็มใจในการให้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการมีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ รับผิดชอบในการติดตามงานที่ให้บริการ ความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่ มีการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย การรับฟังความคิดเห็น ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี ความสนใจและมีความตระหนักในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึงการที่เทศบาลตำบลสุเทพให้บริการด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ โดย พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความเข้าใจ

และสามารถสรุปปัญหาหรือความต้องการได้ สามารถแก้ปัญหาได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและรอบรู้ในภารกิจของเทศบาลตำบลสุเทพ มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆของเทศบาลตำบลสุเทพ สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอให้บริการ มีความรู้ในการถ่ายทอดให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านคุณภาพของงานบริการของหน่วยงาน หมายถึงการที่เทศบาลตำบลสุเทพให้บริการด้านคุณภาพของงานบริการของหน่วยงาน โดยงานบริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงต่อเวลา มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความโปร่งใสในการให้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุเทพที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลสุเทพในช่วงเดือน ธันวาคม 2553 – กรกฎาคม 2554

PAYAP UNIVERSITY