

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครเชียงใหม่เป็นเทศบาลนครแห่งแรกของประเทศไทย และเป็นเทศบาลที่ได้รับการจัดอันดับจากกระทรวงมหาดไทยให้เป็นเทศบาลอันดับหนึ่งของประเทศ โดยเทศบาลนครเชียงใหม่ นับว่าเป็นเทศบาลที่มีขนาดใหญ่มีพนักงาน ข้าราชการที่ทำงานรวมทั้งสิ้น 2,150 คน และมีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้อยู่อาศัย ประมาณ 66,265 หลังคาเรือน พื้นที่ประมาณ 40.22 ตารางกิโลเมตร และประชากร มากถึง 173,200 คน¹

เทศบาลนครเชียงใหม่มีหน้าที่ที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างมาก ซึ่งหน้าที่หลักของเทศบาลแบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่

1. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ด้านการรักษาความสะอาด และสุขภาพอนามัย เช่น การเก็บขยะ การทำความสะอาด การป้องกันโรคระบาด และการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของประชาชน เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะที่ต้องออกไปพบปะประชาชนเช่นการเก็บขยะหรือการออกหน่วยแพทย์ ในกองสาธารณสุขแบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 หน่วยงานได้แก่ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การบริการสาธารณสุขและ การส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

2. กองการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการศึกษาเป็นหลัก เช่น โรงเรียนในสังกัดเทศบาลจำนวน 11 แห่ง มีนักเรียนรวม 1,500 คน นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ส่งเสริมงานด้านศาสนาและขนบธรรมเนียมประเพณี โดยในกองการศึกษาแบ่งเป็น 5 ฝ่ายได้แก่ งานโรงเรียน งานกิจกรรมศาสนา งานส่งเสริมประเพณี งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

3. กองการช่าง รับผิดชอบ ด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นมูลฐาน เช่น ถนน ทางระบายน้ำ สัญญาไฟจราจร แสงสว่างตามทางเดิน นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ในการดูแลและอนุญาติแบบโครงสร้างต่างๆภายในเขตเทศบาลด้วย กองการช่างสามารถแบ่งเป็น 5 ฝ่ายได้แก่ งานบำรุงและรักษาสะพาน งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ งานสัญญาไฟและเครื่องหมายจราจร งานขออนุญาติแบบอาคาร และ งานควบคุมอาคาร

4. กองคลังและสำนักปลัด เป็นงานด้านงานทะเบียน เอกสาร และภาษี เช่น การออกบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และการเก็บภาษีเงินได้ต่างๆนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และ

¹.....,รายงานผลการดำเนินงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ ปี 2543, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครเชียงใหม่, พฤษภาคม 2543 หน้า 15.

การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้าย งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน การจัดสรรงบประมาณ งานสังคมสงเคราะห์ และงานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน

โดยงานทั้ง 4 ด้านจะถูกแบ่งให้มีหน่วยงานราชการประจำเป็นผู้รับผิดชอบในงานแต่ละด้าน ได้แก่ 1.สำนักงานแพทย์และสาธารณสุข 2.สำนักงานการศึกษา 3. สำนักงานการช่าง 4.สำนักงานปลัดและงานคลัง และจากการที่เทศบาลมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบมาก และจำนวนประชากรที่อาศัยมีอยู่มากทำให้ต้องมีการกระจายความรับผิดชอบ เทศบาลนครเชียงใหม่จึงแบ่งความรับผิดชอบเป็น 4 แขวง ได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงเมืองราย แขวงศรีวิชัย และ แขวงกาวิละ โดยทั้ง 4 แขวงทำหน้าที่เสมือนเป็นเทศบาลสาขา ทำหน้าที่ดูแลประชาชนที่อาศัยอยู่ในแต่ละเขตพื้นที่(แขวง)²

เทศบาลนครเชียงใหม่นับว่าเป็นเทศบาลที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นเทศบาลที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการกับประชาชน จากการจัดอันดับเมืองน่าอยู่ของเอเชีย จากนิตยสารเอเชียวิค ประจำปี 2542 ได้จัดอันดับเมืองเชียงใหม่เป็นเมืองน่าอยู่อันดับที่ 11 ของเอเชีย ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะในการประเมินของนิตยสารดังกล่าวให้ความสำคัญอย่างมากด้านชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและด้านความเป็นระเบียบสะอาด สวยงาม เรียบร้อยของเมืองเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารและการให้บริการของเทศบาลที่มีต่อประชาชนอย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2543 ที่ผ่านมามีการประเมินเมืองน่าอยู่อีกครั้งหนึ่งพบว่าเชียงใหม่ถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 13 ของเอเชีย ซึ่งเป็นอันดับที่ต่ำกว่าในปี 2542 เป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งว่าเกิดจากสาเหตุที่ได้

นอกจากนั้นจากการศึกษาถึงเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านการให้บริการในแต่ละแขวงของเทศบาล พบว่ามีเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมากโดยการร้องเรียนเหล่านี้เป็นเรื่องที่ต้องการให้เทศบาลเข้าไปช่วยดูแลอย่างเร่งด่วนเช่น เรื่องน้ำท่วมขังในชุมชน เรื่องถนนที่เป็นหลุมบ่อ เรื่องแสงสว่างในชุมชนต่างๆยังไม่ทั่วถึง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2542 มีเรื่องร้องเรียนถึง 247 เรื่อง³

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ เพราะนอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการ

² ชาติรี เชื้อมโนชาญ เทศมนตรีนครเชียงใหม่.(มกราคม 2543).

³ _____, รายงานการวิจัยเรื่องเอกสารการศึกษาตามโครงการพัฒนาเมืองเรื่องคู่มือจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล, กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครเชียงใหม่, มกราคม 2540, หน้า 42.

บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่แล้ว ยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในระบบการทำงานของเทศบาล
ด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศ
บาลนครเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาล
นครเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการบริการแก่ประชาชนและเป็นประโยชน์
ต่อผู้บริหารเทศบาลในการปรับปรุงการบริหารเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่
ประชาชน