

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็น ร้อยละ 92.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	งานด้านโยธา				งานด้านการศึกษา				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				ภาพรวม			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	คะแนน	\bar{X}	S.D.	เฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.497	92.00	9	4.60	0.635	92.00	9	4.52	0.855	90.40	9	4.63	0.474	92.60	9	4.63	0.496	92.60	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.55	0.524	91.00	9	4.56	0.587	91.20	9	4.54	0.792	90.80	9	4.53	0.478	90.60	9	4.62	0.537	92.40	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.465	94.20	9	4.73	0.426	94.60	9	4.57	0.731	91.40	9	4.70	0.296	94.00	9	4.55	0.766	91.00	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.496	93.00	9	4.59	0.500	91.80	9	4.58	0.744	91.60	9	4.74	0.367	94.80	9	4.65	0.400	93.00	9
รวม	4.63	0.496	92.60	9	4.62	0.537	92.40	9	4.55	0.781	91.00	9	4.65	0.404	93.00	9	4.61	0.555	92.20	9

5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านโยธา

1. การให้บริการโดยรวมได้รับการตอบรับจากผู้รับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการดีมาก บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว มีการลงพื้นที่หน้างานเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยและให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ และให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. ควรมีการจัดกิจกรรมเทศบาลเคลื่อนที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของทางเทศบาลให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบ รวมทั้งสามารถใช้เป็นเวทีในการรับรู้รับฟังปัญหาด้านสาธารณูปโภคภายในพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง
3. เขตเทศบาลมีพื้นที่รับผิดชอบค่อนข้างกว้าง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของชุมชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เป็นสิ่งสำคัญ เทศบาลควรพิจารณาสำรวจ ตรวจสอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุง และซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
4. ถนนในเขตเทศบาลบางหมู่บ้านถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การสัญจรของประชาชนเกิดความไม่สะดวก จึงอยากให้เทศบาลทำการสำรวจและเร่งดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย

5.2.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

1. ผู้บริหารและบุคลากรด้านการจัดการศึกษา มีการบริหารจัดการงานด้านการศึกษาได้ดีตามมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ มีความพร้อม เข้าถึงประชาชน การดูแลเอาใจใส่ และมีจิตบริการเป็นอย่างดี จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามเกณฑ์อายุของเด็กได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีการพัฒนาการตามวัยที่ดี
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือขยายการบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ครอบคลุมในพื้นที่ชุมชนในเขตรับผิดชอบ เนื่องด้วยมีบางชุมชนห่างไกลและเข้าถึงข้อมูลการบริการด้านการศึกษาได้ไม่ทั่วถึง

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1. เทศบาลมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร รอบการจัดเก็บรายได้หรือภาษีประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล รวมถึงมีหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้บริการ
2. กระบวนการรับจดทะเบียนพาณิชย์มีหลายขั้นตอน และประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเทศบาลควรให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนโดยมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

5.2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. เทศบาลได้มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่อยู่แล้ว แต่อยากให้มีการสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความประสงค์ การขอรับเบี้ยยังชีพด้วยเงินสดหรือการโอนเข้าบัญชี พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลหลังการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. เทศบาลควรพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุให้ดีขึ้น เช่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การส่งเสริมการดูแลสุขภาพที่ดี การส่งเสริมอาชีพเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. ภายในเขตเทศบาลมีการขยายตัวของชุมชน แต่ละชุมชนจะมีบริบทที่แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน เทศบาลควรมีการบริหารงานเชิงรุก พบปะเยี่ยมเยียน รับฟังปัญหา และความต้องการที่แท้จริงจากชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำสู่การพัฒนาชุมชน และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลและชุมชน เกิดความร่วมมือและพัฒนาชุมชนไปพร้อม ๆ กัน

2. ปัจจุบันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติเกิดขึ้นในทุก ๆ พื้นที่ เทศบาลควรมีแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การควบคุมและลดมลพิษทางอากาศ ตลอดจนของเสีย การป้องกันน้ำท่วมขัง และพัฒนาพื้นที่สีเขียว ให้คงอยู่อย่างยั่งยืน

3. เทศบาลควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารใน Social Network กับผู้รับบริการ มีการพัฒนาให้เกิดช่องทางที่สามารถสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นช่องทางที่สำคัญ เพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร สร้างเครือข่ายผู้รับบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดสังคมออนไลน์และเกิดประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป