



## บทที่ 5

# สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังนี้

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา ตามลำดับ (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	4.61	0.477	92.20	9	4.62	0.527	92.40	9	4.56	0.501	91.20	9	4.61	0.528	92.20	9	4.60	0.508	92.00	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.66	0.461	93.20	9	4.66	0.488	93.20	9	4.51	0.500	90.20	9	4.66	0.512	93.20	9	4.62	0.490	92.40	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.474	94.40	9	4.77	0.417	95.40	10	4.79	0.409	95.80	10	4.76	0.428	95.20	10	4.76	0.432	95.20	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.535	88.80	8	4.64	0.466	92.80	9	4.65	0.483	93.00	9	4.57	0.488	91.40	9	4.58	0.493	91.60	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.69	0.486	93.80	9	4.90	0.259	98.00	10	4.84	0.369	96.80	10	4.85	0.362	97.00	10	4.82	0.369	96.40	10
รวม	4.62	0.487	92.40	9	4.72	0.431	94.40	9	4.67	0.452	93.40	9	4.69	0.464	93.80	9	4.68	0.459	93.60	9



## 5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

### 5.2.1 การให้บริการงานด้านโยธา

- 1) มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเรื่องขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) ปรับลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการดำเนินการด้านเอกสารเพื่อขออนุญาตก่อสร้าง หรืองานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยเฉพาะการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบหน้างานจนถึงการก่อสร้างแล้วเสร็จ

### 5.2.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

- 1) พิจารณาขยายพื้นที่การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้ครอบคลุมในพื้นที่ชุมชนของเทศบาลตำบลบ้านตาล
- 2) ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ดูแลนักเรียนได้เป็นอย่างดี

### 5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ในเรื่องประเภทภาษีที่จะต้องเสียภาษี การประเมินภาษี กรอระยะเวลาการเสียภาษี และเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- 2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เทศบาลสามารถนำรายได้ดังกล่าวกลับไปพัฒนาในเขตพื้นที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

-ไม่มี -



### 5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านตาล มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเสริมจุดแข็งของการบริหารจัดการของเทศบาลฯ ให้ดียิ่งขึ้นในมิติที่หลากหลาย ดังนี้

1) เทศบาลควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการพัฒนากระบวนการ

2) ภายในเขตเทศบาลมีการขยายตัวของชุมชน แต่ละชุมชนมีบริบทที่แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน เทศบาลควรมีการบริหารงานเชิงรุก พบปะเยี่ยมเยียนรับฟังปัญหา และความต้องการที่แท้จริงจากชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำสู่การพัฒนาชุมชน และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลและชุมชนให้เกิดความร่วมมือและพัฒนาชุมชนไปพร้อมๆ กัน