

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร

การให้บริการ	งานด้านโยธา				งานด้านรายได้หรือภาษี				งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				งานด้านสาธารณสุข				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	4.68	0.476	93.60	9	4.60	0.586	92.00	9	4.76	0.417	95.20	10	4.59	0.558	91.80	9	4.66	0.509	93.20	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.67	0.483	93.40	9	4.54	0.537	90.80	9	4.65	0.549	93.00	9	4.64	0.493	92.80	9	4.63	0.516	92.60	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.463	94.00	9	4.56	0.630	91.20	9	4.80	0.405	96.00	10	4.80	0.418	96.00	10	4.72	0.479	94.40	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.433	95.40	10	4.59	0.609	91.80	9	4.81	0.394	96.20	10	4.74	0.421	94.80	9	4.73	0.464	94.60	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.73	0.453	94.60	9	4.61	0.585	92.20	9	4.82	0.381	96.40	10	4.69	0.475	93.80	9	4.73	0.474	94.60	9
รวม	4.71	0.462	94.20	9	4.58	0.589	91.60	9	4.77	0.429	95.40	10	4.69	0.473	93.80	9	4.69	0.488	93.80	9

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านโยธา

5.2.1.1 เสนอให้มีการตรวจตระเวนถนนในบริเวณชุมชนและหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีหลายจุดที่ชำรุดและต้องซ่อมแซมและสามารถก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์

5.2.1.2 ควรมีการติดตั้งไฟกึ่งตามท้องถนนให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้สัญจรในเวลากลางคืน

5.2.2 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

5.2.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และจัดโครงการเพื่อการพัฒนาความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการจ่ายภาษีมากขึ้น

5.2.2.2 เสนอให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้อุ้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากทางเทศบาล ในเรื่องของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

เสนอให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้อุ้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1. การขยายตัวของชุมชน ซึ่งแต่ละชุมชนมีบริบทที่ต่างกัน มีปัญหาและความต้องการที่ต่างกัน เทศบาลควรมีการบริหารงานเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังปัญหาและสำรวจความต้องการของชุมชน เพื่อการพัฒนาชุมชนและการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด รวมถึงการบูรณาการ การทำงานร่วมกับ อปท. หรือหน่วยงานอื่น เพื่อตอบสนองความคุ้มค่าตามหลักธรรมาภิบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่น

2. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรในองค์กร ที่ต้องทำงานร่วมกับชุมชนในพื้นที่ ทั้งในรูปแบบการ Reskill Upskill และ Future Skill เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะงานของเทศบาลโดยส่วนใหญ่เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความ เป็นมิตรและความประทับใจแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารของผู้บริหารเทศบาลและการได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชน ทำให้โครงการต่าง ๆ ราบรื่นและสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป