

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านโยธา
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่าง ๆ (ตารางที่ 5.1) สามารถสรุปดังนี้

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็น ร้อยละ 92.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.20

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา

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	4.48	0.404	89.60	8	4.84	0.203	96.80	10	4.56	0.303	91.20	9	4.85	0.265	97.00	10	4.52	0.398	90.40	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.49	0.393	89.80	8	4.61	0.324	92.20	9	4.67	0.272	93.40	9	4.65	0.387	93.00	9	4.72	0.276	94.40	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.403	90.20	9	4.81	0.281	96.20	10	4.72	0.260	94.40	9	4.82	0.248	96.40	10	4.63	0.277	92.60	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.390	91.80	9	4.60	0.297	92.00	9	4.58	0.276	91.60	9	4.71	0.357	94.20	9	4.76	0.314	95.20	10
รวม	4.52	0.398	90.40	9	4.72	0.276	94.40	9	4.63	0.277	92.60	9	4.76	0.314	95.20	10	4.66	0.316	93.20	9

5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆดังนี้

5.2.1 การให้บริการในงานด้านโยธา

1) พื้นที่ในเขตรับผิดชอบในบางพื้นที่ยังขาดระบบการระบายน้ำทำให้เวลาฝนตกหนักน้ำจะไหลเข้าท่วมบริเวณบ้านเรือนประชาชน ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจและดำเนินการจัดทำท่อระบายน้ำในบริเวณพื้นที่ที่ประสบปัญหา เช่น บริเวณ ซอย 6 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4

2) ไฟฟ้าสาธารณะบางจุดไม่ค่อยสว่างเนื่องจากหลอดไฟเก่า และไฟฟ้าสาธารณะยังไม่ทั่วถึงควรมีการสำรวจและดำเนินการแก้ไข ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะบริเวณที่เป็นจุดสุ่มเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรมในเขตพื้นที่

3) ถนนบริเวณหน้าโรงเรียนน้ำแพร่เป็นหลุมเป็นบ่อควรเร่งดำเนินการซ่อมแซม

4) บุคลากรดำเนินงานช่างไม่เพียงพอเนื่องจากภารกิจมีอยู่หลายด้าน ได้รับการถ่ายโอนจึงควรเพิ่มบุคลากร

5.2.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

1) ศูนย์เด็กเล็กมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด มีอุปกรณ์และห้องเรียนเหมาะสมต่อการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพัฒนาการของเด็กๆ

2) บุคลากร ครูผู้สอน สามารถดูแลเด็กๆให้เกิดพัฒนาการการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง และดูแลบุตรหลานได้ดีจตุจญาติมิตร

3) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลไม่เพียงพอเนื่องจากภารกิจมีหลายด้านเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณของงาน

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1) กระบวนการรับชำระภาษีมีความสะดวกผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

2) เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายหลักเกณฑ์ วิธีการชำระ และกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีทุกขั้นตอน ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

3) ฐานข้อมูลด้านทะเบียนพาณิชย์ และทะเบียนทรัพย์สินยังไม่ได้ทำการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเนื่องจากขาดบุคลากรในการดำเนินการสำรวจ จึงควรเพิ่มบุคลากรและเร่งดำเนินการสำรวจ ประกอบกับการขอข้อมูลการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ต่างๆจากสำนักงานที่ดินต้องมีค่าใช้จ่าย และไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

5.2.4 การให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดีมาก มีความพร้อม การดูแลเอาใจใส่ และมีจิตบริการเป็นอย่างดี มีความสะดวก รวดเร็วและปฏิบัติงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

2) อยากรให้มีการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพและหาเลี้ยงตนเองได้

3) กรณีผู้รับเบี้ยยังชีพเสียชีวิตเทศบาลไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลจากญาติของผู้รับเบี้ยยังชีพหรือผู้นำชุมชน ทำให้เทศบาลทำการเบิกจ่ายเงินเกินจำนวนและต้องมีขั้นตอนดำเนินการเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เน้นย้ำให้ญาติของผู้รับเบี้ยยังชีพหรือผู้นำชุมชนดำเนินการแจ้งข่าวสารให้ทางเทศบาลได้รับทราบ

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1) เพื่อให้การบริการมีความครอบคลุมครบในทุกด้านจึงควรเพิ่มการบริการด้านการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณพื้นที่ เช่น การตัดหญ้าบริเวณริมถนน และบริเวณพื้นที่รกร้างในเขตพื้นที่

2) เทศบาลควรให้ความสำคัญในการดูแล และติดตามปัญหาต่างๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่องรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของเทศบาล รวมทั้งมีการส่งเสริมและริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมต่างๆเพื่อพัฒนาท้องถิ่นบนพื้นฐานของทรัพยากร และบริบทของเทศบาล

3) เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้เข้าถึง และรับทราบข้อมูลการให้บริการของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทุกพื้นที่รับผิดชอบ

4) ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 4 ประชาชนประสบปัญหาในด้านน้ำอุปโภคบริโภค โดยที่น้ำประปาที่ใช้มักจะมีกลิ่น และมีสีแดง ทางเทศบาลควรเข้าไปให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา

5) เสียงตามสายในเขตพื้นที่หมู่ที่ 4 ได้ยินไม่ชัดเจนควรเร่งหาทางแก้ไข