

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.44

การให้บริการโดยภาพรวมของงานพัฒนารายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.37

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.24

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.41 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษาและงานด้านพัฒนารายได้ ตามลำดับ (ตารางที่ 5-1)

ตารางที่ 5-1 : ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลหนองหาร

การให้บริการ	งานด้านการศึกษา				งานด้านพัฒนารายได้				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	4.61	0.36	92.13	9	4.53	0.37	90.60	9	4.79	0.28	95.87	10	4.79	0.12	95.87	10	4.68	0.28	93.62	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.69	0.44	93.87	9	4.63	0.30	92.67	9	4.81	0.45	96.13	10	4.69	0.42	93.73	9	4.71	0.40	94.10	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	95.87	10	4.66	0.33	93.13	9	4.75	0.45	95.00	9	4.76	0.39	95.27	10	4.74	0.40	94.82	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	95.13	10	4.62	0.31	92.47	9	4.79	0.38	95.73	10	4.79	0.37	95.73	10	4.74	0.37	94.77	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.76	0.37	95.20	10	4.65	0.28	93.00	9	4.76	0.37	95.27	10	4.78	0.39	95.60	10	4.74	0.35	94.77	9
รวม	4.72	0.40	94.44	9	4.62	0.32	92.37	9	4.78	0.39	95.60	10	4.76	0.34	95.24	10	4.72	0.36	94.41	9

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านการศึกษา

5.2.1.1 เสนอให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ในด้าน Up skills และ Soft Skills ที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา พัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 การให้บริการงานด้านพัฒนารายได้

5.2.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และจัดโครงการเพื่อการพัฒนาความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการจ่ายภาษีมากขึ้น

5.2.2.2 เสนอให้มีการจัดโครงการ/กิจกรรมในด้านของการพัฒนารายได้หรือต่อยอดรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน

5.2.3.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากทางเทศบาล ในเรื่องของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

5.2.4.1 เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทั้งช่องทางออนไลน์และทางออนไลน์ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

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

5.2.5.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน เป็นองค์กรที่รองรับนโยบายการกระจายอำนาจ จำเป็นต้องบริหารจัดการด้วยองค์ความรู้ และเป็นยุคแห่งการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องมีการสร้าง “นวัตกรรมบริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่น” แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการสร้างนวัตกรรมนั้นเป็นความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานในองค์กร เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดรับการปรับตัวกับบริบทของสังคมและชุมชนที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารของผู้บริหารและการได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชน ทำให้โครงการต่าง ๆ ราบรื่นและสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

5.2.5.3 เสนอให้เพิ่มโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เช่น การสื่อสาร การจัดการข้อร้องเรียน และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ต่อเนื่องภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการ

5.2.6 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงตามการบริการประชาชนให้ดีขึ้น

5.2.6.1 สร้างหรือพัฒนาระบบการให้บริการผ่านออนไลน์และแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น และเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

5.2.6.2 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาการศึกษา และเสริมสร้างการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐาน เช่น การดูแลสุขภาพ น้ำสะอาด และไฟฟ้า โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล