

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่คือ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

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

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ (ตารางที่ 5.1) สามารถสรุปดังนี้

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็น ร้อยละ 93.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยคิดเป็นร้อยละ 93.60

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอต๋อยสะแกกีด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลแม่คือ

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	0.541	89.60	8	4.58	0.537	91.60	9	4.66	0.473	93.20	9	4.61	0.490	92.20	9	4.58	0.510	91.60	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.52	0.594	90.40	9	4.60	0.575	92.00	9	4.60	0.534	92.00	9	4.65	0.379	93.00	9	4.59	0.520	91.80	9
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.446	93.00	9	4.83	0.375	96.60	10	4.78	0.444	95.60	10	4.75	0.350	95.00	9	4.75	0.404	95.00	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.567	92.80	9	4.65	0.446	93.00	9	4.61	0.363	92.20	9	4.71	0.233	94.20	9	4.65	0.402	93.00	9
รวม	4.57	0.537	91.40	9	4.67	0.483	93.40	9	4.66	0.454	93.20	9	4.68	0.363	93.60	9	4.64	0.459	93.00	9

5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอต๋อยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการในงานด้านโยธา

ประชาชนที่มาติดต่อขอดำเนินการขออนุญาตสิ่งก่อสร้างมีความล่าช้าบ้างบางช่วง เนื่องจากประชาชนไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารในการขออนุญาตบ้าง และขาดความรู้ด้านข้อกำหนดต่างๆ เทศบาลควรให้คำแนะนำสร้างความรู้ความเข้าใจและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

-

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

1) กระบวนการรับชำระภาษีมีหลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการรับชำระภาษีต่อรายใช้เวลาค่อนข้างนาน หากสามารถปรับลดขั้นตอนได้จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในการชำระภาษี โดยมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

5.2.4 การให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีการบริหารจัดการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดีมากมีความพร้อม การเข้าถึงประชาชน การดูแลเอาใจใส่ และมีจิตบริการเป็นอย่างดี มีความสะดวกรวดเร็วและปฏิบัติงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างดี

2) ประชาชนในพื้นที่บางส่วนยังขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล

3) เทศบาลควรมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ หรือจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างอาชีพเสริมเพื่อทำให้เกิดรายได้ในกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากปัจจุบันมักจะมีเหตุภัยพิบัติต่างๆ ที่ไม่อาจคาดคิดกันได้ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทย เทศบาลควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมให้กับภาคประชาชนที่จะต้องมิตักกะในการเอาชีวิตรอดจากเหตุวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าในเบื้องต้นและการปฏิบัติตัวอย่างไรเมื่อเกิดภัยพิบัติ ก่อนที่จะได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐในเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ