



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลริมปิง จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังนี้
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง

การให้บริการ	งานด้านการศึกษา				งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย				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.	เฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน
1.ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.79	0.423	95.80	10	4.83	0.366	96.60	10	4.88	0.429	97.60	10	4.78	0.411	95.60	10	4.82	0.407	96.40	10
2.ช่องทางการ ให้บริการ	4.78	0.418	95.60	10	4.82	0.332	96.40	10	4.79	0.535	95.80	10	4.77	0.431	95.40	10	4.79	0.429	95.80	10
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.84	0.379	96.80	10	4.84	0.470	96.80	10	4.86	0.430	97.20	10	4.80	0.465	96.00	10	4.84	0.436	96.80	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.363	97.40	10	4.82	0.472	96.40	10	4.88	0.404	97.60	10	4.80	0.444	96.00	10	4.84	0.421	96.80	10
รวม	4.82	0.396	96.40	10	4.83	0.410	96.60	10	4.85	0.450	97.00	10	4.79	0.438	95.80	10	4.82	0.424	96.40	10



5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านการศึกษา

- การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คุณครูประจำศูนย์มีความสามารถในการสอนและทำให้เด็กเกิดพัฒนาการได้เป็นอย่างดี
- เทศบาลมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น และทำนุบำรุงศาสนา และได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
- เทศบาลยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในเรื่องการส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น ซึ่งมักจะประสบปัญหาในเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณในการดำเนินงาน

5.2.2 การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- การบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน รับ-ส่ง ก่อนถึงโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ที่มีองค์ความรู้ประจำรถและสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี แต่ในปัจจุบันรถอุปกรณ์ในรถยังไม่ครบครัน อุปกรณ์บางอย่างชำรุดได้มีการซ่อมแซมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ จึงอยากให้เทศบาลจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์กู้ชีพกู้ภัยที่ทันสมัยและอุปกรณ์ด้านบรรเทาสาธารณภัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- บุคลากรมีจำนวนเท่าเดิมแต่ภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนมาจากส่วนกลางเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ และควรมีการออกหน่วยให้ความรู้ในเรื่องการแจ้งจุดเกิดเหตุ และการแพทย์ฉุกเฉินเบื้องต้นให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่

5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ควรมีการตรวจเช็ค และปรับปรุงบัญชีรายชื่อของผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ในการออกหน่วยให้บริการแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถมารับเองได้เนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพ อาจจะต้องประสานสอบถามข้อมูลถึงวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการเป็นรายกรณี ซึ่งอาจจะใช้วิธีการโอนเข้าบัญชีหรือการมอบอำนาจให้มีผู้มารับแทน
- ควรดำเนินการสนับสนุน พัฒนาส่งเสริมอาชีพในชุมชนให้เกิดการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง และมีความต่อเนื่อง
- ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้ประชาชนในเขตพื้นที่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนให้ทั่วถึง และครอบคลุมในทุกกลุ่มเป้าหมาย
- ควรดำเนินการพัฒนาส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวบริเวณริมน้ำปิงใกล้ลานครูบาศรีวิชัยให้เห็นเป็นรูปธรรม เพื่อจะได้เป็นช่องทางในการสร้างอาชีพใหม่และรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่



- ในการพัฒนาด้านคน ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้ในการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย ตั้งแต่เด็ก เยาวชน ผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุ (ควรเพิ่มกิจกรรมด้านกีฬาและเทคโนโลยีให้แก่เยาวชน)
- ควรมีการสำรวจในด้านภูมิปัญญาของแต่ละชุมชนเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมเพื่อทำการส่งเสริมและเกิดการส่งต่อความรู้ต่อคนรุ่นหลัง รวมถึงหาช่องทางในการสร้างรายได้จากภูมิปัญญาที่มีอยู่ในชุมชน

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

- การคัดแยกขยะจากแต่ละครัวเรือนไม่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีงานเทศกาล และประเพณีของชุมชน ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการรณรงค์และสื่อสารประชาสัมพันธ์กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- การขอรับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมสุขภาพตำบลมีข้อจำกัดในเรื่องรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม จึงทำให้ชุมชนไม่อยากดำเนินการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ จึงควรมีการดำเนินการชี้แจงรายละเอียด และสร้างความเข้าใจให้แก่ชุมชน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้สามารถเข้าถึงงบประมาณและสามารถดำเนินการขอรับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินโครงการต่างๆจากกองทุนส่งเสริมสุขภาพตำบล
- ถนนบริเวณตลาดริมปิงอยากให้มีการล้างทำความสะอาดอาทิตย์ละ 1 ครั้งเนื่องจากมีฝุ่นละอองจำนวนมาก

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- การบูรณาการความร่วมมือ สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆภายในพื้นที่ สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้งานบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ
- การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้เกิดความรู้เชิงลึกและมีฐานความรู้ในสิ่งที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง ถูกต้องด้วยหลักการ และวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม รวมถึงควรได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากองค์กรที่มีความรู้ที่แท้จริงอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรจัดให้มีระบบการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร
- สร้างการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ปัจจุบันการดำเนินงานสามารถสะท้อนต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร ควรสร้างกระบวนการที่ส่งผลต่อการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ให้ผู้รับบริการได้รับรู้ รับทราบถึงการดำเนินงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- ช่องทางในการสื่อสารใน Social network กับผู้รับบริการควรมีการพัฒนาให้เกิดช่องทางที่สามารถสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นช่องทางที่สำคัญเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การดำเนินโครงการต่างๆของหน่วยงาน และสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร สร้างเครือข่ายกับผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดสังคมออนไลน์และเกิดประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป



- การทำประชาคมหมู่บ้าน ควรมีการประชาคมทุกๆไตรมาสเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนภายในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถปรับปรุงแผนให้เป็นปัจจุบันและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนตามสภาพปัญหาในพื้นที่อย่างใกล้ชิด และควรจัดประชุมในช่วงวันหยุดเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ทุกคนสามารถเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างครอบคลุม