

# บทที่ ๕

## สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### ๕.๑ สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน ๔ งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ประชาชนมีความพึงพอใจมีคะแนนเท่ากับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นอันดับที่ ๑ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขจำนวนเท่ากัน และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะตามลำดับ (ตารางที่ ๕.๑)

ตารางที่ ๕.๑ ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง

การให้บริการ	งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ				งานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย				งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม				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
๑.ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๑ ๙	๙๒.๘๐	๙	๔.๘๑	๐.๔๓ ๖	๙๖.๒๐	๑๐	๔.๗๙	๐.๔๕ ๘	๙๕.๘๐	๑๐	๔.๗๙	๐.๔๐ ๘	๙๕.๘๐	๑๐	๔.๗๖	๐.๔๕ ๕	๙๕.๒๐	๑๐
๒.ช่องทางการ ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๓ ๒	๙๑.๒๐	๙	๔.๘๐	๐.๓๗ ๙	๙๖.๐๐	๑๐	๔.๘๑	๐.๔๒ ๑	๙๖.๒๐	๑๐	๔.๗๖	๐.๔๑ ๕	๙๕.๒๐	๑๐	๔.๗๓	๐.๕๖ ๒	๙๔.๖๐	๙
๓.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๗ ๗	๙๓.๒๐	๙	๔.๘๔	๐.๔๔ ๘	๙๖.๘๐	๑๐	๔.๘๐	๐.๔๕ ๗	๙๖.๐๐	๑๐	๔.๘๒	๐.๓๘ ๖	๙๖.๔๐	๑๐	๔.๗๘	๐.๔๔ ๒	๙๕.๖๐	๑๐
๔.สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๐.๕๒ ๒	๙๕.๔๐	๑๐	๔.๘๒	๐.๔๓ ๗	๙๖.๔๐	๑๐	๔.๘๑	๐.๔๔ ๒	๙๖.๒๐	๑๐	๔.๘๓	๐.๓๗ ๕	๙๖.๖๐	๑๐	๔.๘๑	๐.๔๔ ๔	๙๖.๒๐	๑๐
รวม	๔.๖๖	๐.๕๓ ๘	๙๓.๒๐	๙	๔.๘๒	๐.๔๒ ๕	๙๖.๔๐	๑๐	๔.๘๐	๐.๔๔ ๕	๙๖.๐๐	๑๐	๔.๘๐	๐.๓๙ ๖	๙๖.๐๐	๑๐	๔.๗๗	๐.๔๕ ๑	๙๕.๔๐	๑๐

## ๕.๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

### ๕.๒.๑ การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- เทศบาลควรมีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณลานศรุตวิชัยให้สะอาด และมีความสวยงาม พร้อมจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา และเชิญชวนให้ผู้ที่สนใจในการปฏิบัติธรรมเข้าร่วมงาน

- ในช่วงฤดูแล้งเทศบาลควรดำเนินการนำรถฉีดล้างถนน และมีการพ่นหมอกละอองน้ำ เพื่อเป็นการลดฝุ่นควันที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

- โดยปกติทางเทศบาลจะมีการจัดเก็บขยะอาทิตย์ละ ๒ วัน ต้องการให้เพิ่มจำนวนวันที่มาดำเนินการจัดเก็บขยะเป็นอาทิตย์ละ ๓ วัน เนื่องจากขยะมีปริมาณมากขึ้น รวมถึงมีปัญหาเรื่องส่งกลิ่นรบกวน

- เทศบาลมีการบริการจัดเก็บขยะ ทำความสะอาดถนนและพื้นที่สาธารณะแต่ยังมีประชาชนที่ทิ้งขยะบริเวณริมท้องถนน จึงต้องจัดพนักงานไปดำเนินการจัดเก็บขยะริมถนน นอกเหนือจากการให้บริการจัดเก็บขยะของรถบรรทุกขยะ เทศบาลจึงควรจัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในพื้นที่ และให้ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการขยะ

### ๕.๒.๒ การให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- การบริการด้านรถกู้ชีพ กู้ภัย เจ้าหน้าที่บริการได้ดี และมีความรวดเร็วมากในการให้บริการ

- ในการบริการรับส่งผู้บาดเจ็บฉุกเฉินควรขับขี่ด้วยความระมัดระวังเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย

- ควรจัดสรรงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ภายในรถให้มีความทันสมัย และควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลมีการดำเนินงานด้านการดูแลผู้ป่วย และผู้สูงอายุได้ดีมาก มีการประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหางบประมาณมาช่วยเหลือดำเนินการในเรื่องการสร้างบ้าน ปรับปรุงบ้านและปรับปรุงห้องน้ำให้ผู้ยากไร้

- ในการใช้บริการของประชาชนในบางครั้งอาจมีกรณีเร่งด่วนเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้บริการทราบถึงกระบวนการขั้นตอนในการขอใช้บริการ รวมไปถึงขอบเขตและความสามารถในการให้บริการ

### ๕.๒.๓ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- เทศบาลควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้คนภายในเขตพื้นที่ เช่น ดำเนินการจัดตลาดนัดชุมชนเพื่อให้ประชาชนได้ค้าขายและมีรายได้

- การประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารต้องรอฟังจากเสียงตามสายทำให้ล่าช้า ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลทางเฟซบุ๊กหรือไลน์ให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเป็นเป็นวิธีการที่ดีสำหรับผู้สูงอายุ แต่การประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำหรับบุคคลที่มีอายุน้อยลงมา อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์มากขึ้น

- เทศบาลควรดำเนินการสนับสนุน พัฒนาส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ เพื่อให้เกิดการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง และส่งเสริมการเพิ่มรายได้ภายในครัวเรือน

- การจ่ายเบี้ยยังชีพเทศบาลควรพิจารณาดำเนินการจ่ายเป็น ๒ ระบบทั้งแบบเงินสดและโอนเข้าบัญชี เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เลือกใช้บริการตามความสะดวก เนื่องจากผู้สูงอายุบางส่วนไม่สามารถไปดำเนินการเบิกถอนเองได้

- ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่ข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อทำการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้สูงอายุให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการรับเบี้ยยังชีพ

#### **๕.๒.๔ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข**

- ในเขตพื้นที่หมู่ที่ ๖ มีสุนัขจรจัดเป็นจำนวนมากมักวิ่งตัดหน้ารถจักรยานยนต์ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อเป็นการควบคุมไม่ให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและไม่ผิดต่อหลักมนุษยธรรม เทศบาลควรมีการดำเนินการออกให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า รวมไปถึงวัคซีนคุมกำเนิด หรือทำหมันให้แก่สุนัขจรจัดภายในเขตพื้นที่

- ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารมีน้อย อยากให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น

#### **๕.๒.๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน**

**ด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน** ควรมีการสำรวจ และตรวจตราในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การใช้งานของถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ท่อระบายน้ำ รวมถึงลำน้ำคูคลองต่างๆ ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเพื่อทำการปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

**ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งในด้านองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่น และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการผ่านสื่อหลายๆ ช่องทาง เพื่อประชาชนจะได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง

**ด้านการป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ** เนื่องจากในสภาพปัจจุบันสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันในหลายๆ ด้านของประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุด จึงควรมีการเตรียมความพร้อมตั้งรับกับเหตุการณ์ต่างๆ อยู่เสมอ ควรวางแผนอย่างครอบคลุมเพื่อที่จะสามารถรับมือได้กับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น