

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลริมปิง จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

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

ผลการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจากงานบริการด้านต่างๆ สามารถสรุปดังนี้
การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 โดยคิดเป็นร้อยละ 99.80

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 โดยคิดเป็นร้อยละ 98.60

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจ มีคะแนนเท่ากับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการต่องานแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา

คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษา (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลริมปิง

การให้บริการ	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ				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	4.99	0.080	99.80	10	4.85	0.413	97.00	10	4.86	0.323	97.20	10	4.93	0.250	98.60	10	4.91	0.267	98.20	10
2.ช่องทางการให้บริการ	4.99	0.086	99.80	10	4.81	0.470	96.20	10	4.82	0.338	96.40	10	4.93	0.257	98.60	10	4.89	0.288	97.80	10
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.066	99.80	10	4.80	0.522	96.00	10	4.89	0.314	97.80	10	4.93	0.250	98.60	10	4.90	0.288	98.00	10
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.020	100.00	10	4.86	0.374	97.20	10	4.89	0.314	97.80	10	4.94	0.239	98.80	10	4.92	0.237	98.40	10
รวม	4.99	0.063	99.80	10	4.83	0.445	96.60	10	4.87	0.322	97.40	10	4.93	0.249	98.60	10	4.91	0.270	98.20	10

5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดการรถเก็บขยะเพิ่มอีก 1 คัน เพราะปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

5.2.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

-

5.2.3 การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ อำนาจหน้าที่ในการชำระภาษีให้กับประชาชนในเขตพื้นที่

5.2.4 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

-

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

1) เทศบาลควรจัดโครงการเทศบาลเคลื่อนที่เพื่อให้บริการประชาชนภายในเขตพื้นที่เหมือนเดิมอย่างที่เคยทำ โดยเฉพาะกิจกรรมการบริการตัดผมสำหรับผู้ป่วยติดเตียง

2) การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในบางจุดไม่ทั่วถึงประชาชนได้ยินไม่ชัดเจน อยากให้เทศบาลทำการตรวจเช็คและปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนสามารถรับฟังข่าวสารจากเทศบาลได้อย่างทั่วถึง

3) ในการปรับปรุงภูมิทัศน์ การตัดหญ้าบริเวณถนนภายในเขตเทศบาลในบางจุดยังไม่ทั่วถึง