



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ

อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษาและงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ (ตารางที่ 5.1)



ตารางที่ 5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ

การให้บริการ	งานด้านโยธา				งานด้านการศึกษา				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	4.68	0.476	93.60	9	4.62	0.537	92.40	9	4.72	0.530	94.40	9	4.66	0.468	93.20	9	4.67	0.503	93.40	9
2.ช่องทางการให้บริการ	4.64	0.538	92.80	9	4.61	0.521	92.20	9	4.70	0.478	94.00	9	4.55	0.499	91.00	9	4.63	0.509	92.60	9
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.66	0.504	93.20	9	4.69	0.506	93.80	9	4.76	0.445	95.20	10	4.72	0.452	94.40	9	4.71	0.477	94.20	9
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.494	93.60	9	4.68	0.477	93.60	9	4.75	0.467	95.00	9	4.64	0.485	92.80	9	4.69	0.481	93.80	9
5.โครงการ/กิจกรรม	4.65	0.506	93.00	9	4.64	0.489	92.80	9	4.70	0.513	94.00	9	4.62	0.487	92.40	9	4.65	0.499	93.00	9
รวม	4.66	0.504	93.20	9	4.65	0.506	93.00	9	4.73	0.487	94.60	9	4.64	0.478	92.80	9	4.67	0.494	93.40	9



5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การให้บริการงานด้านโยธา

- การดำเนินโครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดภายในเขตชุมชนตำบลสันผีเสื้อได้อำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้กับประชาชนผู้รับบริการในระดับดี แต่เพื่อให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ควรปรับปรุงการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเพิ่มช่องทางการบริการในช่วงวันหยุดราชการมากขึ้น

5.2.2 การให้บริการงานด้านการศึกษา

- โครงการชวานาน้อยเป็นโครงการที่ดีโดยเทศบาลตำบลสันผีเสื้อได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อถ่ายทอดวิถีชีวิตของชาวนาไทยสู่คนรุ่นใหม่ซึ่งหาได้ยากในปัจจุบันในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังนั้นเทศบาลควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องหรือขยายโครงการให้เป็นที่รู้จักแก่ประชาชน เยาวชนในพื้นที่อื่นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาลต่อไป

5.2.3 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- โครงการสนับสนุนส่งเสริมบทบาทภารกิจของศูนย์พัฒนาครอบครัวในตำบลสันผีเสื้อเป็นการจัดกิจกรรมที่ทำให้ได้รับความรู้ สนุกสนาน ไม่เครียด สร้างประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมโครงการอย่างมาก ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมโครงการเห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมต่อไปอย่างต่อเนื่อง

5.2.4 การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

- เทศบาลได้มีวางแผนและจัดระบบการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในพื้นที่อยู่ในระดับดี สร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้เทศบาลควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีพื้นที่การให้บริการหลายจุด และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 -3 วัน

5.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในด้านองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่น และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการผ่านสื่อหลาย ๆ ช่องทางเพื่อประชาชนจะได้รับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง

- ควรมีการสำรวจพื้นที่ในเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ท่อระบายน้ำ รวมถึง ลานน้ำคูคลองต่าง ๆ เพื่อการบริการประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน



- เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกองค์กร/หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด ในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น

