

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา “การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” โดยศึกษาจากประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลดังกล่าวจำนวน 400 คนและทำการ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดและรองปลัดเทศบาลตำบลสันกำแพง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสันกำแพง ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีรองลงมาคือ มัธยมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขายมากที่สุด รองลงมามีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 5,000 –10,000 บาท

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของการดำเนินงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในภาพรวมการประเมินผลปฏิบัติงานโดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในตำบลสันกำแพง พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.24 กล่าวได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของการดำเนินงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนเท่ากับ 3.15 กล่าวได้ว่า ประชาชนมีความเห็นในภาพรวมในการให้บริการพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า สิ่งที่ต้องการให้ทางเทศบาลแก้ไขเร่งด่วนได้แก่ ปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปาหยุดไหลบ่อยและไม่มีการแจ้งเตือน ถนนหนทางคับแคบ บางสายเป็นหลุมเป็นบ่อมีสิ่งกีดขวางการจราจร ไม่มีป้ายบอกสถานที่สำคัญ จุดต่อระบายน้ำแล้วไม่ปรับให้เรียบร้อย นอกจากนี้ยังเป็นปัญหาด้านสาธารณสุข เช่น ปัญหาน้ำเน่าเสีย ปัญหาขยะ ที่ทิ้งไม่เป็นที่ และปัญหาน้ำท่วมในบางพื้นที่

จากผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและทราบนโยบายด้านการให้บริการประชาชนโดยคณะผู้บริหาร เช่น นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ทราบโดยให้ความเห็นว่าเนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย เป็นหัวหน้าผู้บริหารงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ และเห็นว่า ภาระหน้าที่หรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลล้วนเป็นงานที่ให้บริการประชาชนทั้งสิ้น เช่น งานทะเบียนราษฎร งานสาธารณสุข และกองช่าง โดยเห็นว่าทุกคนในองค์กรต้องมี Service Mind

ผลการศึกษา พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลสันกำแพง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าควรมีความสะดวกรวดเร็ว ชัดเจนทุกขั้นตอน กำหนดระยะแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่ให้บริการให้ชัดเจน ในการทำแผนพัฒนาฯทำประชาคมติจากประชาชนทุกคนในชุมชนมาพิจารณาพร้อมด้วย โดยให้ผู้นำชุมชนทั้ง 23 ชุมชนเป็นผู้เสนอ และนำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องสนองตอบต่อ ประชาชน ควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง แล้วนำมาปรับปรุงแผนพัฒนา และควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการประชาชน เน้นให้ความรู้ด้านแผนพัฒนาของเทศบาล ภาระหน้าที่ตามตำแหน่งงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น จัด สัมมนา คู่มือ หรือส่งอบรมหลักสูตรสำคัญตามที่ได้รับมอบหมายในการทำงานประจำ ในการจัดทำแผนพัฒนาต้องมีตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วมในการจัดทำด้วย และประชาสัมพันธ์การทำงานของเทศบาล ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติตามนโยบาย พบว่า ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนมีความตื่นตัวน้อยไม่ทันนโยบายของเทศบาล ความต้องการที่หลากหลายของชุมชนทำให้สนองความต้องการได้ไม่ถูกใจพร้อมกันทุกฝ่าย การประชาสัมพันธ์สัมพันธ์ไม่ทั่วถึงด้านเครื่องมือและพาหนะบางครั้งมีไม่เพียงพอต่อบุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่มี Service Mind และไม่มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษา “การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1) อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลแตกต่างกัน

2) อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ในด้านอายุ และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการศึกษาไม่มีผลต่อการประเมินผลปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารเทศบาล ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานในบางส่วน และผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 พบว่า อายุที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานต่อพนักงานของเทศบาลตำบลที่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและการศึกษาไม่มีผลให้การประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานในบางส่วนเช่นกัน

จากผลการศึกษาที่กล่าวมา พบว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะเทศบาล และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ได้ว่าการบริหารงานและงานด้านบริการยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะการจะประสบความสำเร็จประชาชนควรมีทัศนคติอยู่ในระดับดีต่อประเด็นคำถามต่าง ๆ

สาเหตุการไม่ประสบความสำเร็จ เกิดจากขาดการประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ และการขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ นอกจากนี้อาจเกิดจากการที่เทศบาลเปลี่ยนฐานะมาเป็นสุขาภิบาลทำให้ปรับตัวไม่ทันเนื่องจากที่ผ่านมาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดจากส่วนกลางเป็นรูปแบบเดียวกัน เมื่อกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น จึงทำให้ท้องถิ่นขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านระบบการบริหารงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย การพัฒนาบุคลากรยังขาดการแสวงหาความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ประกอบกับการขาดการสร้างระบบเครือข่ายกับท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลสันกำแพงยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นทางเทศบาลควรมีการปรับปรุงการทำงานให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นและปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะด้านคณะผู้บริหารควรมีการวางนโยบายให้ชัดเจนและการวางมาตรการ การจัดทำโครงการต่าง ๆ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ มากขึ้น ทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนยังเห็นว่ามีความบกพร่องเช่น ปัญหาขยะ ปัญหาการจราจร ปัญหาด้านความสะอาดโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด

ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ของเทศบาล ดังนั้นทางเทศบาลควรมีแนวทางการพิจารณาให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อการวางแผนพัฒนา นโยบาย ต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่นมากที่สุด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความตระหนักและมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนสร้างความประทับใจ และความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” ผลจากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมของชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ถนนคับแคบ ปัญหาการทิ้งขยะไม่เป็นที่ ความสกปรกของบริเวณสถานที่เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาดสด และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและขอความร่วมมือกับชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ดี

2) ในด้านสถานที่ของเทศบาล ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความสวยงามสะอาดเพื่อให้ประชาชนที่ไปใช้บริการรู้สึกภูมิใจและอยากเข้าไปใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทศบาล

3) ด้านระบบการบริการ ควรมีการจัดระบบคิวให้ผู้เข้าใช้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดปัญหาการแซงคิว เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่และประชาชน ผู้ใช้บริการ

4) ในการจัดทำแผนพัฒนาและกิจกรรมต่าง ๆ ควรมีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายโดยเฉพาะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน หรือกิจกรรม มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและได้แผนกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ตนต้องการอย่างแท้จริง

5) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วมีทัศนคติที่ดีต่องาน จัดระเบียบการทำงานให้ผู้รับผิดชอบทำโดยตรงและมีการติดตามประเมินผลงานที่ทำอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องสามารถตรวจสอบได้ และควรให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีส่วนเข้า

มาประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ในทุกฝ่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกรักในการบริการ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด ควรจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการและการให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติและมีการจัดอบรมผู้นำชุมชนเพื่อให้ทราบขั้นตอนและนำไปเผยแพร่แก่ประชาชนในชุมชนของตนเอง