

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองเป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองและ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจ (Survey Research)

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 42.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.00 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.80

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.809$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.18 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.804$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.822$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

### 1. งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.845$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.859$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.18

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.828$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.56

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.836$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.72

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.858$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.16

### 2. งานด้านการศึกษา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.797$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.785$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.70

**ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.767$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.34

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.843$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.86

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.792$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.84

### 3.งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.770$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.717$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.34

**ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.839$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.78

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.785$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.70

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.737$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.74

#### 4.งานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด ( $\bar{X} = 4.873$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.853$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.06

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.849$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.891$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.82

#### 5.งานด้านสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.760$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.805$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.10

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.827$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.54

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.774$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.48

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.633$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.66

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี ร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

#### 1. งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ควรมีการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบออนไลน์ เช่น ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้ประชาชนกรอกข้อมูลบางส่วนได้ล่วงหน้า เพราะเมื่อมีผู้มาขออนุญาต จะได้มีข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาในการดำเนินงานได้บ้าง และทำให้สามารถควบคุม ตรวจสอบ การดำเนินการให้ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในการขออนุญาต ผ่านทางวิทยุชุมชน เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ในหลากหลายช่องทางเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูง และช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการขอให้เสร็จ

ภายในครั้งเดียวได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม และที่สำคัญที่สุด เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ในการบริการควรมีฟังก์ชันขั้นตอน มีตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างละเอียด ขั้นตอนการให้บริการควรดำเนินการอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เพื่อที่จะลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้น้อยลง การบริการมีความรวดเร็ว ทันใจ หากกรณีที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการควรจัดให้ประชาชน เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเขียด ควรใช้ระยะเวลาในการตรวจเช็คเอกสารลดลง เนื่องจากต้องรอเอกสารใบอนุญาตที่อนุมัติด้วยระยะเวลาที่ยาวนานจะมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่ต้องดำเนินการ

## 2. งานด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการ โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรจะมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยังจะช่วยทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่ม

โอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้

### 3. งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตของแต่ละช่วงวัยให้ดีขึ้น มีการดำเนินงานด้านศูนย์บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่พึงได้ เช่น เบี้ยยังชีพ เบี้ยสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือและสงเคราะห์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม พึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้แล้วควรเพิ่มช่องทางการรับบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนเหล่านี้ เช่น การโอนผ่านบัญชีธนาคาร การมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรืออาจจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาให้บริการโดยตรง อีกทั้งควรจะมีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนภายในท้องถิ่น ช่วยเสริมอาชีพ สร้างรายได้แก่ผู้มีรายได้น้อย เบิกจ่ายเงินสนับสนุนค่าครองชีพประจำวันแก่ผู้สูงอายุ และควรฝึกอบรม ส่งเสริม และสนับสนุนอาชีพที่เหมาะสมแก่ประชาชน เพื่อให้กลุ่มอาชีพสามารถเพิ่มผลผลิต และสร้างรายได้ให้กับชุมชน ควรตรวจสอบราคาสินค้าภายในชุมชนให้มีราคาที่เหมาะสม เน้นการซื้อขายของสินค้าเกษตรกร อาจจะจัดเป็นทั้งตลาดนัดภายในชุมชนและตลาดนัดออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย มีการส่งเสริมและดำเนินการด้านการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชน โดยให้ผู้สูงอายุภายในชุมชนเป็นผู้ถ่ายทอด เพื่อให้ผู้สูงอายุมิบทบาททางสังคมมากขึ้นและคนรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ส่งเสริม สนับสนุนกิจการด้านการกีฬา นันทนาการ การออกกำลังกาย ห้องสมุดชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจัง มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เพื่อให้ห่างไกลจากอบายมุข มีการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน และองค์การชุมชน ให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งทำให้หน่วยงานมีความสามารถทางการพัฒนาชุมชน หน่วยงานมีการศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ควรจะมีการลดความเหลื่อมล้ำโดยการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องการกระจายรายได้ และการรับบริการต่างๆ ที่พึงจะได้รับจากหน่วยงานบุคคลในทุกชนชั้นควรได้รับผลประโยชน์เฉลี่ยอย่างยุติธรรม

#### 4. งานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษี ควรมีการจัดทำระบบการ โอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากร อย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลา ราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจ ไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่าย ให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอ การรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมา ติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ น้อยลง

#### 5. งานด้านสาธารณสุข

การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ถือเป็น การช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและ ติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหา ความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะ เนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการ ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออก ในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะ



สามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันที่หากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคน que ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ญาติให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพเตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็น โรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น