

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน

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

สรุปผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 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} = 4.813) คิดเป็นร้อยละ 96.25 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.787$) คิดเป็นร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.843$) คิดเป็นร้อยละ 96.86 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.835$) คิดเป็นร้อยละ 96.71 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.785$) คิดเป็นร้อยละ 95.70 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1. งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.832$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.63 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.813$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.26

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.811$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.22

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

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

2. งานด้านการศึกษา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.878$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.55 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.881$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.62

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.857$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.14

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.871$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.42

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.901$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.02

3.งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.781$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.623$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.46

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.812$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.24

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.790$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.80

4.งานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.787$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.73 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.777$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.54

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.791$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.82

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.841$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82

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

5.งานด้านสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.787$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.841$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.810$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.20

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.637$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.74

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองมีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.55 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.63 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานรายได้หรือจัดเก็บภาษี ร้อยละ 95.73 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ในสถานการณ์ปัจจุบันประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ภายในสำนักงาน ประชาชนมีความต้องการทราบถึงมาตรการต่างๆ ในการป้องกันโรคระบาดเมื่อต้องเข้ารับบริการภายในสำนักงานควรมีการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการเพื่อเข้ารับบริการ รวมไปถึงการจัดทำให้มีระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้เข้ารับบริการและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและ

ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ ครบถ้วนถูกต้อง สามารถติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

2. งานด้านการศึกษา

เพิ่มมาตรการต่างๆให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อนักเรียนภายในห้องเรียนมีการตรวจพบว่าเป็นโรคระบาดโควิด – 19 ทางสถานศึกษาจะมีมาตรการจัดการในการควบคุมคือให้ห้องเรียนที่ตรวจพบว่ามีนักเรียนติดเชื้อให้ทำการเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเป็นแบบออนไลน์ 1 อาทิตย์เพื่อทำความสะอาดภายในห้องเรียนและลดการระบาดที่จะเกิดขึ้นกับนักเรียนภายในห้องเรียนนั้นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของเพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าเป็นการสร้าง ความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรจะมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การ

เรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัด และสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและครอบครัวให้ดียิ่งขึ้นได้

3. งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

จากการสถานการณ์ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการในที่สำนักงานได้เพิ่มมากขึ้น จากช่วงสภาวะวิกฤติโรคระบาดโควิด – 19 ประชาชนมีต้องการทราบถึงมาตรการต่างๆ ที่ทางสำนักงานมีแผนดำเนินการ เพื่อให้การเข้ารับบริการมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการลงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่ต้องการใช้บริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมนอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือน เพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

4. งานรายได้หรือจัดเก็บภาษี

ในการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่ที่มีความต้องการทราบถึงมาตรการต่างๆ ในด้านการป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด – 19 อย่างชัดเจน รวมไปถึงขั้นตอนต่างๆ ในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

5. งานด้านสาธารณสุข

ในช่วงสภาวะหลังการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด – 19 ประชาชนบางส่วนมีความต้องการให้ลงทะเบียนเพิ่มเติมสำหรับประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงวัคซีนได้ และการกระจายความรู้เกี่ยวกับการดูแลตัวเองหากต้องกักตัวอยู่ภายในบ้านจากการติดเชื้อโรคระบาดโควิด-19 นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอนตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ถือเป็น การช่วยเหลือลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเชื้อ ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการจะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการ

ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการ
แสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระจิดริดร้อน
นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วย
หายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันทั่วทั้งที่หากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงาน
หรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อม
ให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกรออัด ควรจัดระบบ
การนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำ
เทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา
เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่ม
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ญาติให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละ
ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการ
ดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ
เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรค
ไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตาม
ฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับ
ผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น