



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ. 2566



หนังสือรับรองผลการประเมิน

เขียนที่ มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถนนพุทธมณฑล สาย 4
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

วันที่ ๔ กันยายน 2566

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หัวหน้าโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้มอบหมายให้ ทีมวิจัยของ ข้าพเจ้า เป็นผู้ประเมินงานบริการต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินเป็นดังนี้

ลำดับ	งานบริการด้านที่ประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับผลการประเมิน
1	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	100.00	96.63	ดีมาก
2	งานด้านการศึกษา	100.00	97.55	ดีมาก
3	งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต	100.00	95.61	ดีมาก
4	งานด้านสาธารณสุข	100.00	95.73	ดีมาก
5	งานด้านสิ่งแวดล้อม	100.00	95.74	ดีมาก
	รวม	100.00	96.25	ดีมาก

สรุปผลการประเมินที่ได้อยู่ในระดับดีมาก (10 คะแนน)

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์)
หัวหน้าโครงการวิจัยฯ ผู้ประเมินฯ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยใช้การสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาคูณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30.40 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 42.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.00 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 44.80

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.813) คิดเป็นร้อยละ 96.25 เมื่อเปรียบเทียบกับ

กับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ 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.งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

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 ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.878$) 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.งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

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.งานด้านสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.787$) 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.งานด้านสิ่งแวดล้อม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.787$) 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

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเจ็ด มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.55 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 96.63 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.73 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ร้อยละ 95.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ควรเปิดให้มีการลงทะเบียนจองคิวเข้ารับบริการในระบบออนไลน์เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการเข้ารับบริการภายในสำนักงานและเพื่อลดระยะเวลา รวมไปถึงขั้นตอนการดำเนินงานภายในสำนักงาน อีกทั้งเพิ่มระบบการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์แบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนที่ไม่สะดวกต่อการเข้ารับบริการภายในสำนักงานมีสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การ

ปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือน เพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

2. งานด้านการศึกษา

ในวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น บางครอบครัวขาดรายได้ที่จะส่งเสริมบุตรหลานให้ได้เข้ารับการศึกษที่เหมาะสม ทำให้ประชาชนมีความต้องการให้สนับสนุน ได้ด้านทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น และควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการจัดประกวด แข่งขันทางวิชาการ กิจกรรมต่าง เช่น กิจกรรมทางดนตรี กีฬา เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนได้สามารถ แสดงศักยภาพของตนเองและสามารถนำไปต่อยอดทางการศึกษาต่อไป นอกจากนี้ให้มีจัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการ โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการ นำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้ บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ใน ชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนิน กิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็น ประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรจะมีการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้ อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และ สามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่น ได้ถือว่าการสร้างความเสมอภาค ทางการศึกษา นอกจากนี้ควรจะมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ต พีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุน ให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่าย

เกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้ดียิ่งขึ้นได้

3. งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

ในปัจจุบันประชาชนที่เข้ารับบริการมีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ บุคลากร ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เช่น การลงพื้นที่ในชุมชนเพื่อรับทราบ เก็บข้อมูล สิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาเพิ่มเติมในชุมชน รวมถึงการจัดการสวัสดิการต่างๆ ให้คนในชุมชนได้รับอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกรอบรถหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการ

ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4.งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงการบริการงานด้านสาธารณสุขได้ เนื่องจากปัญหาในหลายด้าน เช่น การเงิน อาการป่วยคิดเตียง เป็นต้น ควรมีการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในการลงพื้นที่ตรวจ รักษา ให้กับผู้ป่วยในชุมชน รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำกรลงทะเบียนรายชื่อออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยคิดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยาเพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ผู้ดูแลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ

เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนคุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

5. งานด้านสิ่งแวดล้อม

พบว่าประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องการรักษาความสะอาด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในชุมชน เพื่อให้สภาพแวดล้อมชุมชนมีความสวยงาม ระเบียบเรียบร้อย และมีความปลอดภัยต่อผู้คนในชุมชน นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชน แจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง