บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ.2562 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขามและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆและมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขามหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม ผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

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

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.20 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 30.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.884) **คิดเป็นร้อยละ 97.68** เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.894) คิดเป็นร้อยละ 97.88 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.896) คิดเป็นร้อยละ 97.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.872) คิดเป็นร้อยละ 97.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.874) คิดเป็นร้อยละ 97.48 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

**1.งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี**

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (******= 4.906) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.11 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.916) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.32

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.978) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 99.56

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.878) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.56

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.850) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.00

**2.งานบริการด้านโยธา**

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.897) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.861) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.914) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.28

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.875) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.936) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.72

**3.งานบริการด้านการศึกษา**

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.881) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.924) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.48

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.874) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.48

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.875) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.850) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.00

**4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชน**

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.875) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.845) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.874) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.48

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.881) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.61

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.901) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.02

**5.งานบริการด้านสาธารณสุข**

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.863) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.924) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.48

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.840) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.80

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.851) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.835) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.70

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 98.11** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **งานบริการด้านโยธา ร้อยละ 97.93** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 97.61** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานบริการด้านพัฒนาชุมชน ร้อยละ 97.50** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**งานบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.25** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

**1. งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี**

ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้คงค้าง สร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษีให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี การออกข้อบังคับหรือข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้อื่นนอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการงบประมาณและให้การสนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร ควรมีการจัดสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษีโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลาราชการ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน การจัดการขั้นตอน แผนผัง ป้าย วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

**2.** **งานบริการด้านโยธา**

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

**3. งานบริการด้านการศึกษา**

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรส่งเสริมในด้านการศึกษาสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคนเพื่อ มีการแจกอุปกรณ์การเรียนบางชนิดรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่สามารถสร้างรายได้ให้กับนักเรียน การใช้แหล่งสารสนเทศในอนาคต ประกอบด้วยนโยบายด้านสารสนเทศจัดสภาพแวดล้อมของเครือข่าย การเรียนรู้การกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ การรวมแหล่งสารสนเทศ ความเร็วของสารสนเทศ การใช้ห้องสมุดดิจิตอล (Digital Library) สื่อการเรียนการสอนในรูปของสื่อผ่านระบบเครือข่าย (Web-Based) การบูรณาการเทคโนโลยีรวมถึงการประเมินค่าใช้จ่ายและผลที่คาดหวังจากการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียน เรียนรู้ตามวิธีที่ถนัดและสนใจ เรียนอย่างสนุก เล่นให้ได้ความรู้ มีความสุขกับการเรียน ครูสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความสุขกับการเรียน มุ่งยกระดับงานให้เป็นแรงงานคุณภาพ (knowledge workers) ที่เข้มแข็งและแข็งขึ้น มีการกระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานในการศึกษา จัดรูปแบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ มีการส่งเสริมรากฐานและพัฒนาวิชาชีพครู บุคคลากรทางการศึกษา ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่างๆมาใช้ในการศึกษาและการมีส่วนร่วมของบุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน และสถาบันสังคมอื่นๆ

**4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชน**

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ประชาชนทุกคนในชุมชนควรได้รับการส่งเสริม และเข้าร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติต่างๆ ตามโครงการพัฒนาชุมชน เพิ่มช่องทางหรือวิธีการที่สะดวก เช่น การลงชุมชนให้บริการสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถพึ่งตนเองได้รวมทั้งได้รับการช่วยเหลือและได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำนโยบายด้านสวัสดิการสังคมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน เช่น การรับบริการบ้านฉุกเฉิน การรับบริการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ) การรับบริการการลดค่ารักษาพยาบาล การรับบริการการลดค่าโดยสารเดินทาง การรับบริการจากศูนย์บริการคนทางสังคมผู้สูงอายุการรับบริการการบริการเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียนตามบ้าน และการรับบริการรับการรักษาจากสถานีอนามัยประจำหมู่บ้าน เป็นต้น สนับสนุนและส่งเสริมให้มีบริการสุขภาพทั้งทางกายและจิตสำหรับผู้สูงอายุทั้งในด้านการป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การวินิจฉัยโรคในระยะเริ่มแรกรวมทั้งการรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และควรจัดให้มีคลินิกผู้สูงอายุในโรงพยาบาลต่าง ๆและชักชวนให้โรงพยาบาลต่าง ๆ รวมถึงโรงพยาบาลเอกชนให้เห็นความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น ส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุนอกจากนี้รัฐบาลและองค์กรเอกชนควรจะจัดให้มีมาตรการหรือบริการในการสนับสนุนครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุโดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ มีมาตรการในการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงานหรือผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ที่มีเครือข่ายสถานีอนามัยชุมชนอำเภอควรถามความต้องการของผู้สูงอายุในการที่จะเข้าพักบ้านพักฉุกเฉินด้วยความสมัครใจ รวมทั้งส่งเสริมการบริโภค อาหารที่ถูกหลักอนามัยหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรสำรวจผู้สูงอายุให้ครบและทั่วถึง รวมทั้งเพิ่มค่าเบี้ยยังชีพด้วย ควรจัดอบรมอาชีพที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ จัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครู (คลังสมอง) หรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีเพื่อที่จะเป็นการสร้างให้ผู้สูงอายุมี บทบาททางสังคมและเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้เยาวชนรุ่นใหม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้สูงอายุ

**5. งานบริการด้านสาธารณสุข**

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

[](https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjBw_LD-8jaAhVEO48KHSkyBrMQjRx6BAgAEAU&url=https://stanglibrary.wordpress.com/2008/02/11/%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%93%E0%B9%8C%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%B1/&psig=AOvVaw2MREP_KeqwVd0txpbgTvJo&ust=1524317544205561)

**รายงานการประเมินผล**

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลไร่มะขาม**

**อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

**คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**

**มหาวิทยาลัยมหิดล**

**ปี พ.ศ. 2562**