



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ที่นฐ ๗๑๔๐๑/

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ เป็นค่าจ้างที่ปรึกษาองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลาง สํารวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยมหิดล ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ นั้น

สำนักงานปลัดขอสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. งานบริการด้านรับสมัครนักเรียนก่อนประมว้ย
๒. งานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์
๓. งานบริการด้านขออนุญาตใช้น้ำประปา
๔. งานบริการด้านรับคำขอมิบัติประจําตัวผู้พิการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวธิตยา สวัสดิ์นํ้า)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

-ตรวจสอบถูกต้องแล้ว-สามารถดำเนินการได้

(นางนิภาพร นาเลี้ยง)

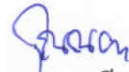
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้

รักษาราชการแทนหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวกัญญา เสียงเจริญ )  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

.....  
.....

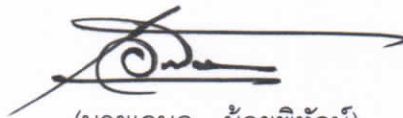
(ลงชื่อ)



(นายธำรง พงศ์จันทร์เสถียร )  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

พิจารณาแล้ว

- ( ☒ ) เห็นชอบ ดำเนินการตามที่เสนอ  
( ☐ ) ไม่อนุมัติ เพราะ.....



(นายเอนก น้อยพิทักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ในปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 – มีนาคม พ.ศ.2561 แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วน ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษา ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 37.00 และมีอาชีพรับธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 39.75

ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.796$ )

คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.721$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.660$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.828$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.634$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. งานบริการด้านรับสมัครนักเรียนก่อนประมว้ย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.874$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.49 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.901$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.01

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.864$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.28

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.811$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.23

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.921$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.46

## 2.งานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.816$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.773$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.46

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

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.865$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.29

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.34

## 3.งานบริการด้านขออนุญาตใช้น้ำประปา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.705$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.705$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 88.78

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.837$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.74

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.794$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.88

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.750$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.00

#### 4. งานบริการด้านรับคำขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการ

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.790$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.470$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 89.40

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.130$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 82.60

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.760$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.048$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 80.96

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **งานบริการด้านด้านรับสมัครนักเรียนก่อนประถมวัย ร้อยละ 97.49** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **งานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์** ร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานบริการด้านรับคำขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการ** ร้อยละ 95.80 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**งานบริการด้านขออนุญาตใช้**

**น้ำประปา** มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้าน และระดับตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดให้มีบริเวณที่พักรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

#### 1. งานบริการด้านรับสมัครนักเรียนก่อนประถมวัย

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรส่งเสริมในด้านการศึกษาสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคนเพื่อให้ประชาชน สามารถส่งบุตร หลานเข้ามาเรียนในโรงเรียนได้ทุก ๆ โดยลดค่าใช้จ่ายในการเรียนให้น้อยลงและส่งเสริมในการให้ทุนการเรียนสำหรับนักเรียนที่เรียนดี แต่ขาดทุนทรัพย์ในการเรียนให้มากขึ้น มีการแจกอุปกรณ์การเรียน บางชนิดรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่สามารถสร้างรายได้ให้กับนักเรียน การใช้แหล่งสารสนเทศในแนวอนาคต ประกอบด้วยนโยบายด้านสารสนเทศจัดสภาพแวดล้อมของเครือข่าย การเรียนรู้การกระจายการใช้คอมพิวเตอร์ การรวมแหล่งสารสนเทศ ความเร็วของสารสนเทศ การใช้ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) สื่อการเรียนการสอนในรูปของสื่อผ่านระบบเครือข่าย (Web-Based) การบูรณาการเทคโนโลยีรวมถึงการประเมินค่าใช้จ่ายและผลที่คาดหวังจากการดำเนินงาน เน้นผลต่อผู้เรียนทั้งในระดับนโยบายและระดับการเรียนการสอนโดยกำหนดนโยบายการศึกษาที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียน เรียนรู้ตามวิธีที่ถนัดและสนใจ เรียนอย่างสนุกสนานให้ได้ความรู้ มีความสุขกับการเรียน ครูสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความสุขกับการเรียน มุ่งยกระดับงานให้เป็นแรงงานคุณภาพ(knowledge workers) ที่เข้มแข็งและแข่งขัน มีการกระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานในการศึกษา จัดรูปแบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ มีการส่งเสริมรากฐานและพัฒนาวิชาชีพครู บุคลากรทางการศึกษา ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการศึกษาและการมีส่วนร่วมของบุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน และสถาบันสังคมอื่นๆ

#### 2. งานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มี มนุษย์สัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว

มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

### 3. งานบริการด้านขออนุญาตใช้น้ำประปา

ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ

ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ, จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่าง ๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

#### 4. งานบริการด้านรับคำขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง