บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรงและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research)โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง

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

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 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 ($\overline{X}$ = 4.809) คิดเป็นร้อยละ 96.18 เมื่อเปรียบเทียบ

กับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

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

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.ด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

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

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

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

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

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

2.ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

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

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

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.767) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.34

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

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

3.ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

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

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

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.839) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.78

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

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

4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

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

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

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

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

5.ด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.760) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

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

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

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

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

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.45** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **ด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์ ร้อยละ 96.91** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 95.94** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ร้อยละ 95.39** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**ด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง ร้อยละ 95.20** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชาคมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จัดให้มีช่องทางการ

ให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

การบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ควรที่จะมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการร้องเรียน มีช่องทางในการรับแจ้งที่หลากหลาย เพิ่มช่องทางการแจ้งเรื่องออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บเพจขององค์กร เป็นต้น และแก้ไขเอกสารให้เกิดความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวก รับทราบปัญหาโดยเร็ว และลดระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้น้องลง ควรที่จะวางแผนการแก้ไขเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนในระยะยาว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ มีการพัฒนาการบริการในเรื่องของการให้บริการอย่างมีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้ใช้บริการ รับ-ส่งข่าวสาร ข้อมูลการติดต่อให้ชัดเจน เพื่อผู้รับบริการจะมีความเชื่อมั่นในการบริการแก้ไขปัญหา และองค์กรก็มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น พัฒนาสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย แจ้งขั้นตอนการใช้บริการโดยละเอียด เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และลดระยะเวลาในการใช้บริการ จัดเรียงความต้องการความช่วยเหลือของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมากที่สุดก่อน เพื่อช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน

อย่างรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงในชุมชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับทราบข่าวสารที่รวดเร็ว ครบถ้วน และมีความถูกต้อง ควรมีการสอบถาม ประเมินการใช้บริการและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากงานบริการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือให้บริการเท่าทันสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนต้องการความช่วยเหลือ และทำให้การเปลี่ยนแปลงของบริการทั้งของรับเรื่อง การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงจุดประสงค์ของประชาชนที่จะได้ผลประโยชน์มากที่สุดเป็นหลักของการบริการ

2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

ควรมีการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบออนไลน์ เช่น ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะสามารถให้ประชาชนกรอกข้อมูลบางส่วนได้ล่วงหน้า เพราะเมื่อมีผู้มาขออนุญาต จะได้มีข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาในการดำเนินงานได้บ้าง และทำให้สามารถควบคุม ตรวจสอบ การดำเนินการให้ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในการขอใบอนุญาต ผ่านทางวิทยุชุมชน เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ในหลากหลายช่องทางเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูง และช่วยให้ประชาชนสามารถดำเนินการขอให้เสร็จภายในครั้งเดียวได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม และที่สำคัญที่สุด เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ในการบริการควรมีผังลำดับขั้นตอน มีตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างละเอียด ขั้นตอนการให้บริการควรดำเนินการอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เพื่อที่จะลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้น้อยลง การบริการมีความรวดเร็ว ทันใจ หากกรณีที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการควรจัดให้ประชาชน เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียดไม่ยัดเยียด ควรใช้ระยะเวลาในการตรวจเช็คเอกสารลดลง เนื่องจากต้องรอเอกสารใบอนุญาตที่อนุมัติด้วยระยะเวลาที่ยาวนานจะมีส่วนทำให้เกิดความเสียหายต่องานที่ต้องดำเนินการ

3. ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ควรมีการจัดทำช่องทางการชำระค่าบริการแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายของประชาชนผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าผู้ที่ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ในด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ประชาชนควรรับรู้ได้อย่างกว้างขว้าง หลากหลายช่องทาง เช่น การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายโดยผู้นำชุมชน การปิดป้ายประกาศ การประกาศช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน และได้รับอย่างทั่วถึง ควรปรับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือการให้บริการให้มีความทันสมัยมากขึ้น หรือตรวจเช็ค ซ่อม บำรุง วัสดุอุปกรณ์นั้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประชาชนจะได้รับการบริการที่ดี สะดวก มีประสิทธิภาพ มีความพร้อม เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ควรพัฒนาการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยให้ความสำคัญอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ให้ประชาชนในชุมชนแยกขยะอย่างถูกวิธี มีตารางการจัดเก็บขยะที่ชัดเจน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลดีของการแยกขยะ และผลเสียของการไม่แยกขยะ จัดทำภาชนะใส่ขยะที่มีความแตกต่าง แยกได้ง่าย แจกจ่ายให้กับประชาชน เพื่อความสะดวกแก่ประชาชน ให้การแยกขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมหรือชุมชนสะอาดขึ้น สิ่งแวดล้อมในชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเป็นผลดีต่อประชาชนในชุมชน

4.ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตของแต่ละช่วงวัยให้ดีขึ้น มีการดำเนินงานด้านศูนย์บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่พึงได้ เช่น เบี้ยยังชีพ เบี้ยสงเคราะห์ในการช่วยเหลือและสงเคราะห์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับที่เหมาะสม พึ่งตนเองได้โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้แล้วควรเพิ่มช่องทางการรับบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนเหล่านี้ เช่น การโอนผ่านบัญชีธนาคาร การมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรืออาจจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาให้บริการโดยตรง อีกทั้งควรจะมีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนภายในท้องถิ่น ช่วยเสริมอาชีพ สร้างรายได้แก่ผู้มีรายได้น้อย เบิกจ่ายเงินสนับสนุนค่าครองชีพประจำวันแก่ผู้สูงอายุ และควรฝึกอบรม ส่งเสริม และสนับสนุนอาชีพที่เหมาะสมแก่ประชาชน เพื่อให้กลุ่มอาชีพ

สามารถเพิ่มผลผลิต และสร้างรายได้ให้กับชุมชน ควรตรวจสอบราคาสินค้าภายในชุมชนให้มีราคาที่เหมาะสม เน้นการซื้อขายของสินค้าเกษตรกร อาจจะจัดเป็นทั้งตลาดนัดภายในชุมชนและตลาดนัดออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย มีการส่งเสริมและดำเนินการด้านการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของชุมชนโดยให้ผู้สูงอายุภายในชุมชนเป็นผู้ถ่ายทอด เพื่อให้ผู้สูงอายุมีบทบาททางสังคมมากขึ้นและคนรุ่นใหม่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ส่งเสริมสนับสนุนกิจการด้านการกีฬา นันทนาการ การออกกำลังกาย ห้องสมุดชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจัง มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เพื่อให้ห่างไกลจากอบายมุข มีการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน และองค์การชุมชน ให้มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งทำให้หน่วยงานมีความสามารถทางด้านการพัฒนาชุมชน หน่วยงานมีการศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ควรจะมีการลดความเหลื่อมล้ำโดยการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องการกระจายรายได้ และการรับบริการต่างๆ ที่พึงจะได้รับจากหน่วยงาน บุคคลในทุกชนชั้นควรได้รับผลประโยชน์เฉลี่ยอย่างยุติธรรม

5. ด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าเป็นการสร้างความเสมอภาค

ทางการศึกษา นอกจากนี้ควรจะมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ต พีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้นั้นมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้