

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง และ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

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

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคณะลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 37.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 39.75

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.772$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อเปรียบเทียบ

กับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.701$) คิดเป็นร้อยละ 94.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) คิดเป็นร้อยละ 95.97 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.780$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.812$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.831$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.62

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

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.758$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.16

2.งานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.670$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.658$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.16

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.705$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.10

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.671$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.42

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.644$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.88

3.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.781$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.63 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.649$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.98

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.851$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.16

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

4. งานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.825$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.656$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.12

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.898$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.96

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

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 96.50 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย ร้อยละ 96.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.63 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงาน

ด้านการบริการวัดขึ้นป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ร้อยละ 93.39 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 จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่มีความต้องการจะใช้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานจัดการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ท้องถิ่นและชุมชน โดยแต่ละภาคส่วนดำเนินการในบทบาทของตนเอง การกำจัดลูกน้ำและพื้นที่ที่สามารถจัดการยุงและลูกน้ำได้ดีที่สุด คือ ชุมชน โดยมีอาสาสมัครและเครือข่ายภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญ ในการสร้างความร่วมมือของชุมชน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกของชุมชน หากไม่มีการเฝ้าระวัง ควบคุม ป้องกัน โรคอย่างเข้มแข็งเพียงพอในทุกระดับ อาจทำให้เกิดภาวะภัยพิบัติจากการระบาดของโรคไข้เลือดออกที่จะพบผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อติดตาม เฝ้าระวังแก้ไขปัญหาขยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออก ควรมีการแบ่งกลไกการดำเนินงานตามระดับของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 1. บริหารจัดการ ติดตามประเมินผล 2. ปฏิบัติการสนับสนุนดำเนินการควบคุมโรค 3. ส่งกำลังบำรุง 4. การวินิจฉัยและดูแลรักษา 5. สื่อสารความเสี่ยง และ 6. เครือข่ายและพลังชุมชน รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นหัวใจและกลไกหลักที่สำคัญ ในการลดการป่วย ในช่วงนาฬิกาทอง ช่วงเวลาสำคัญของชีวิตในการควบคุม คุ้มครอง ป้องกัน และรักษาชีวิตของเด็ก เยาวชน ตลอดจนคนวัยหนุ่มวัยสาว วัยแรงงานและผู้ใหญ่ ที่มีโอกาสป่วยมากขึ้นและเมื่อป่วยจะมีอาการรุนแรงมากกว่าเด็ก ให้คำแนะนำ ชักชวน กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการสำรวจลูกน้ำและกำจัดลูกน้ำในบ้านเรือนตนเอง รวมทั้งศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียน และสถานศึกษา วัด และ ศาสนสถาน โรงพยาบาล โรงงานและสถานประกอบการ สถานบริการ ตลาดและสถานที่ที่มีคนอยู่รวมกันมากๆ ด้วยมาตรการ 5 ป. 1 ข. คือ ปิด เปลี่ยน ปล่อย ปรับ ปฏิบัติ และขัดล้าง ขี้นยุง ทุกสัปดาห์ ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน แก้ไขและพร้อมรับปัญหาขยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออก ออกระดับท้องถิ่น และจัดระบบประเมินผลของชุมชน โดย สำรวจลูกน้ำ ในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อประเมินเบื้องต้น ทุกสัปดาห์ และขับเคลื่อนชุมชน ประชาชนในการปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากไข้เลือดออก โดยมีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ครัวเรือน หมู่บ้าน ชุมชน ท้องถิ่น ตำบล ปลอดภัยน้ำ หรือให้ลูกน้ำเป็นศูนย์ และปลอดภัยจากไข้เลือดออก

2. งานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ควรมีการทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า นอกจากนี้ควรกำหนดนโยบายด้านความเสมอภาคให้ได้ความสะดวกรวดเร็วเท่าเทียมกัน เมื่อมารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า กำหนดนโยบายด้านความทันเวลา มีการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ มีการแจกบัตรคิวแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและเกิดความเสมอภาค ควรมีการกำหนดตารางเวลาที่แน่นอนในแต่ละเดือนว่าจะให้บริการที่จุดไหน เวลาใดและแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้วางแผนเวลานำสัตว์เลี้ยงเข้ารับวัคซีน มีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ หน่วยงานควรณรงค์ให้ความรู้ให้ประชาชนที่สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้าทราบอย่างต่อเนื่อง เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคให้กับประชาชน ให้ความสำคัญกับทุกๆ ปัจจัย แต่ปัจจัยที่ควรทำเป็นลำดับแรกๆ คือ การส่งเสริมความรู้ในเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นในเรื่องความสำคัญของการเลี้ยงสุนัขแบบควบคุมจำกัดบริเวณการพาสุนัขเลี้ยงไปรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น จัดหาวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้เพียงพอ (ประมาณการจำนวนการใช้วัคซีนโดยดูจากข้อมูลการให้วัคซีนย้อนหลัง 5 ปี) ผู้บริหารต้องเน้นให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ความสำคัญในการค้นหาผู้ถูกกัด/ผู้สัมผัสโรค ซักประวัติผู้สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้าทุกราย หากสัตว์ที่กัดมีแนวโน้มเป็นโรคพิษสุนัขบ้า ให้ประสานเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ทันทีเพื่อดำเนินการควบคุมโรคในสัตว์และบันทึกรายงานผู้สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้าให้อาสาสมัครประจำหมู่บ้านเป็นผู้ดูแล และกระตุ้นให้ผู้ที่ถูกกัดมารับการรักษาและค้นหาผู้สัมผัสโรคทุกรายให้มารับการฉีดวัคซีนจนครบตามกำหนด และรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงความจำเป็นของการรับการฉีดวัคซีนหลังสัมผัสโรค

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษา พบว่า ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของรายชื่อของประชาชนที่ต้องการรับการช่วยเหลือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชน

เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อ ประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่าง สม่าเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้บริการตามลำดับขั้นตัวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มี การนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับ บริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4. งานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง

ควรมีการทำระบบของคิวออนไลน์เพื่อให้ประชาชนผู้ที่เข้ารับบริการเกิดความสะดวกสบาย มากขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอยควร นอกจากนี้ต้องมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับ การ ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงาน บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของ งานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอน เดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ เพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบ รายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบ บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง