

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของมาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

**ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

**ตอนที่ 7** ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

**ตอนที่ 8** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

**ตอนที่ 9** ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

**ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คือ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า คือ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 แม่บ้านจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน (n) | ร้อยละ (%)    |
|------------------------------|-----------|---------------|
| <b>รวม</b>                   | 400       | <b>100.00</b> |
| <b>เพศ</b>                   |           |               |
| ชาย                          | 160       | 36.00         |
| หญิง                         | 240       | 64.00         |
| <b>อายุ</b>                  |           |               |
| น้อยกว่า 25 ปี               | 61        | 15.25         |
| 26-30 ปี                     | 67        | 16.75         |
| 31-40 ปี                     | 98        | 24.50         |
| 41-50 ปี                     | 88        | 22.00         |
| 51-60 ปี                     | 48        | 12.00         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป          | 38        | 9.50          |
| <b>ระดับการศึกษา</b>         |           |               |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า        | 72        | 18.00         |
| มัธยมศึกษา                   | 117       | 29.25         |
| ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา     | 77        | 19.25         |
| ปริญญาตรี                    | 112       | 28.00         |
| ปริญญาโทและสูงกว่า           | 22        | 5.50          |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>  |           |               |
| น้อยกว่า 10,000 บาท          | 112       | 28.00         |
| 10,000-20,000 บาท            | 148       | 37.00         |
| 20,001-30,000 บาท            | 94        | 23.50         |
| มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป     | 46        | 11.50         |
| <b>อาชีพ</b>                 |           |               |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 43        | 10.75         |
| ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย         | 130       | 32.50         |
| เกษตรกรรม/กสิกรรม            | 28        | 7.00          |
| รับจ้าง                      | 95        | 23.75         |
| แม่บ้าน                      | 35        | 8.75          |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                       | จำนวน (n) | ร้อยละ (%) |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| รวม                                   | 400       | 100.00     |
| อื่นๆ                                 | 69        | 17.25      |
| ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน         |           |            |
| เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด              | 159       | 39.75      |
| อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี          | 38        | 9.50       |
| อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 50        | 12.50      |
| อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี          | 153       | 38.25      |

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิด

เป็นร้อยละ 16 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

| ข้อมูลส่วนบุคคล          | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|--------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>               | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>เพศ</b>               |            |               |
| ชาย                      | 38         | 38.00         |
| หญิง                     | 62         | 62.00         |
| <b>อายุ</b>              |            |               |
| น้อยกว่า 25 ปี           | 26         | 26.00         |
| 26-30 ปี                 | 5          | 5.00          |
| 31-40 ปี                 | 28         | 28.00         |
| 41-50 ปี                 | 18         | 18.00         |
| 51-60 ปี                 | 12         | 12.00         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป      | 11         | 11.00         |
| <b>ระดับการศึกษา</b>     |            |               |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า    | 6          | 6.00          |
| มัธยมศึกษา               | 29         | 29.00         |
| ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 14         | 14.00         |
| ปริญญาตรี                | 45         | 45.00         |
| ปริญญาโทและสูงกว่า       | 6          | 6.00          |

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดขุงลาย (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                       | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>           |            |               |
| น้อยกว่า 10,000 บาท                   | 35         | 35.00         |
| 10,000-20,000 บาท                     | 33         | 33.00         |
| 20,001-30,000 บาท                     | 19         | 19.00         |
| มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป              | 13         | 13.00         |
| <b>อาชีพ</b>                          |            |               |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ          | 17         | 17.00         |
| ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย                  | 31         | 31.00         |
| เกษตรกรกรรม/กสิกรรม                   | 1          | 1.00          |
| รับจ้าง                               | 16         | 16.00         |
| แม่บ้าน                               | 6          | 6.00          |
| อื่นๆ                                 | 29         | 29.00         |
| <b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>  |            |               |
| เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด              | 43         | 43.00         |
| อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี          | 5          | 5.00          |
| อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 9          | 9.00          |
| อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี          | 43         | 43.00         |

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.3

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี

จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|-----------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>      | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>เพศ</b>      |            |               |
| ชาย             | 42         | 42.00         |
| หญิง            | 58         | 58.00         |

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|------------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>                   | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                  |            |               |
| น้อยกว่า 25 ปี               | 13         | 13.00         |
| 26-30 ปี                     | 26         | 26.00         |
| 31-40 ปี                     | 24         | 24.00         |
| 41-50 ปี                     | 20         | 20.00         |
| 51-60 ปี                     | 11         | 11.00         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป          | 6          | 6.00          |
| <b>ระดับการศึกษา</b>         |            |               |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า        | 10         | 10.00         |
| มัธยมศึกษา                   | 29         | 29.00         |
| ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา     | 13         | 13.00         |
| ปริญญาตรี                    | 31         | 31.00         |
| ปริญญาโทและสูงกว่า           | 17         | 17.00         |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>  |            |               |
| น้อยกว่า 10,000 บาท          | 23         | 23.00         |
| 10,000-20,000 บาท            | 46         | 46.00         |
| 20,001-30,000 บาท            | 17         | 17.00         |
| มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป     | 14         | 14.00         |
| <b>อาชีพ</b>                 |            |               |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 16         | 16.00         |
| ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย         | 26         | 26.00         |
| เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม       | 9          | 9.00          |
| รับจ้าง                      | 24         | 24.00         |
| แม่บ้าน                      | 6          | 6.00          |
| อื่นๆ                        | 19         | 19.00         |



ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                       | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>  |            |               |
| เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด              | 45         | 45.00         |
| อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี          | 11         | 11.00         |
| อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 9          | 9.00          |
| อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี          | 35         | 35.00         |

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงใน ตาราง 4.4

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 แม่บ้าน ค้าขาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามต่อต้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

| ข้อมูลส่วนบุคคล          | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|--------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>               | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>เพศ</b>               |            |               |
| ชาย                      | 34         | 34.00         |
| หญิง                     | 66         | 66.00         |
| <b>อายุ</b>              |            |               |
| น้อยกว่า 25 ปี           | 8          | 8             |
| 26-30 ปี                 | 16         | 16            |
| 31-40 ปี                 | 24         | 24            |
| 41-50 ปี                 | 29         | 29            |
| 51-60 ปี                 | 13         | 13            |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป      | 10         | 10            |
| <b>ระดับการศึกษา</b>     |            |               |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า    | 38         | 38.00         |
| มัธยมศึกษา               | 25         | 25.00         |
| ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 21         | 21.00         |
| ปริญญาตรี                | 15         | 15.00         |
| ปริญญาโทและสูงกว่า       | 1          | 1.00          |

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                       | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>                            | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>           |            |               |
| น้อยกว่า 10,000 บาท                   | 45         | 45.00         |
| 10,000-20,000 บาท                     | 24         | 24.00         |
| 20,001-30,000 บาท                     | 28         | 28.00         |
| มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป              | 3          | 3.00          |
| <b>อาชีพ</b>                          |            |               |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ          | 4          | 4.00          |
| ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย                  | 32         | 32.00         |
| เกษตรกรรม/กสิกรรม                     | 16         | 16.00         |
| รับจ้าง                               | 21         | 21.00         |
| แม่บ้าน                               | 17         | 17.00         |
| อื่นๆ                                 | 10         | 10.00         |
| <b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>  |            |               |
| เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด              | 34         | 34.00         |
| อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี          | 15         | 15.00         |
| อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 16         | 16.00         |
| อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี          | 35         | 35.00         |

ผลการศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการพิจารณาของอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ

51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน (n)  | ร้อยละ (%)    |
|------------------------------|------------|---------------|
| <b>รวม</b>                   | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>เพศ</b>                   |            |               |
| ชาย                          | 46         | 46.00         |
| หญิง                         | 54         | 54.00         |
| <b>อายุ</b>                  |            |               |
| น้อยกว่า 25 ปี               | 14         | 14.00         |
| 26-30 ปี                     | 20         | 20.00         |
| 31-40 ปี                     | 22         | 22.00         |
| 41-50 ปี                     | 21         | 21.00         |
| 51-60 ปี                     | 12         | 12.00         |
| มากกว่า 60 ปีขึ้นไป          | 11         | 11.00         |
| <b>ระดับการศึกษา</b>         |            |               |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า        | 16         | 16.00         |
| มัธยมศึกษา                   | 33         | 33.00         |
| ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา     | 29         | 29.00         |
| ปริญญาตรี                    | 21         | 21.00         |
| ปริญญาโทและสูงกว่า           | 1          | 1.00          |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>  |            |               |
| น้อยกว่า 10,000 บาท          | 9          | 9.00          |
| 10,000-20,000 บาท            | 45         | 45.00         |
| 20,001-30,000 บาท            | 30         | 30.00         |
| มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป     | 16         | 16.00         |
| <b>อาชีพ</b>                 |            |               |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4          | 4.00          |
| ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย         | 34         | 34.00         |
| เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม       | 0          | 0             |
| รับจ้าง                      | 52         | 52.00         |

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการบริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                       | จำนวน (n) | ร้อยละ (%) |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| รวม                                   | 100       | 100.0      |
| แม่บ้าน                               | 1         | 1.00       |
| อื่นๆ                                 | 9         | 9.00       |
| ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน         |           |            |
| เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด              | 37        | 37.00      |
| อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี          | 7         | 7.00       |
| อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 16        | 16.00      |
| อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี          | 40        | 40.00      |

## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.791$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.83 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.788$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.816$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.33 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.781$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.779$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.59 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

| การบริการ                         | ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ     |                                    |                                    |                                      |                                       |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
|                                   | ด้านการให้บริการמיד                      | ด้านการบริการ                      | ด้านการ                            | ด้านการบริการ                        | รวม                                   |
|                                   | พ่นหมอกควัน<br>ป้องกันและกำจัด<br>ยุงลาย | จัดเก็บขยะมูลฝอย<br>และสิ่งปฏิกูล  | บริการจัดเก็บ<br>ภาษีป้าย          | พิจารณาขอ<br>อนุญาตก่อสร้าง          |                                       |
| 1.ขั้นตอน<br>การให้บริการ         | 4.827<br>มากที่สุด<br>(96.54%)           | 4.867<br>มากที่สุด<br>(97.34%)     | 4.708<br>มากที่สุด<br>(94.16%)     | 4.751<br>มากที่สุด<br>(95.02%)       | <b>4.788</b><br>มากที่สุด<br>(95.77%) |
| 2.ช่องทาง<br>การให้บริการ         | 4.817<br>มากที่สุด<br>(96.34%)           | 4.837<br>มากที่สุด<br>(96.74%)     | 4.853<br>มากที่สุด<br>(97.06%)     | 4.758<br>มากที่สุด<br>(95.16%)       | <b>4.816</b><br>มากที่สุด<br>(96.33%) |
| 3.เจ้าหน้าที่<br>ผู้ให้บริการ     | 4.762<br>มากที่สุด<br>(95.24%)           | 4.815<br>มากที่สุด<br>(96.30%)     | 4.817<br>มากที่สุด<br>(96.34%)     | 4.731<br>มากที่สุด<br>(94.62%)       | <b>4.781</b><br>มากที่สุด<br>(96.34%) |
| 4.สิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.773<br>มากที่สุด<br>(95.46%)           | 4.830<br>มากที่สุด<br>(96.60%)     | 4.819<br>มากที่สุด<br>(96.38%)     | 4.695<br>มากที่สุด<br>(93.90%)       | <b>4.779</b><br>มากที่สุด<br>(95.59%) |
| รวม                               | <b>4.795</b><br>มากที่สุด                | <b>4.837</b><br>มากที่สุด          | <b>4.799</b><br>มากที่สุด          | <b>4.734</b><br>มากที่สุด            | <b>4.791</b><br>มากที่สุด             |
| ร้อยละของ<br>ระดับความ<br>พึงพอใจ | <b>(95.90 %)</b>                         | <b>(96.75 %)</b>                   | <b>(95.99 %)</b>                   | <b>(94.68 %)</b>                     | <b>(95.83 %)</b>                      |
| คะแนน<br>คุณภาพ                   | 5 – มากกว่า ร้อย<br>ละ<br>80 ขึ้นไป      | 5 – มากกว่า<br>ร้อยละ<br>80 ขึ้นไป | 5 – มากกว่า<br>ร้อยละ<br>80 ขึ้นไป | 5 - มากกว่าร้อยละ<br>ละ<br>80 ขึ้นไป | 5 -<br>มากกว่า<br>ร้อยละ<br>80 ขึ้นไป |

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.791$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.83 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.788$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.77 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.836$ ) รองลงมา คือ การบริการมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.825$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.802$ ) ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.772$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.706$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.816$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.861$ ) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.838$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.824$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.819$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.739$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.781$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.852$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.824$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.807$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.714$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.711$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.779$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.59 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.810$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.798$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.796$ ) ป้าย/สัญลักษณ์/



ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ ( $\bar{X} = 4.769$ ) และมีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.724$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้<br>ผู้รับบริการทราบ   | 4.802                      | 0.546                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ<br>ตามลำดับก่อนหลัง  | 4.706                      | 0.653                              | มากที่สุด            |
| 3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่<br>ผู้รับบริการคาดหวัง  | 4.825                      | 0.558                              | มากที่สุด            |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   | 4.772                      | 0.675                              | มากที่สุด            |
| 5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่<br>กำหนด   | 4.836                      | 0.541                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.788</b>               | <b>0.435</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.861                      | 0.764                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน<br>การให้บริการ   | 4.739                      | 0.798                              | มากที่สุด            |
| 3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น<br>ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับ<br>ความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.838                      | 0.873                              | มากที่สุด            |
| 4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร<br>และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ  | 4.819                      | 0.879                              | มากที่สุด            |

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ   | 4.824                      | 0.495                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.816</b>               | <b>0.680</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                            |                                    |                      |
| 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์<br>ของประชาชน   | 4.824                      | 0.764                              | มากที่สุด            |
| 2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส  | 4.807                      | 0.083                              | มากที่สุด            |
| 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ<br>ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.711                      | 0.687                              | มากที่สุด            |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี   | 4.852                      | 0.706                              | มากที่สุด            |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก<br>รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.714                      | 0.643                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.782</b>               | <b>0.654</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด<br>บริการ   | 4.769                      | 0.655                              | มากที่สุด            |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ<br>เข้าถึงได้สะดวก   | 4.798                      | 0.890                              | มากที่สุด            |
| 3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ<br>เพียงพอ   | 4.796                      | 0.689                              | มากที่สุด            |
| 4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   | 4.810                      | 0.672                              | มากที่สุด            |

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.724                      | 0.854                              | มากที่สุด            |
| รวม  | 4.779                      | 0.743                              | มากที่สุด            |
| <b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>  | <b>4.791</b>               | <b>0.436</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.83</b>                                   |                            |                                    |                      |

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การ

บริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม

จัดอบรมการบริการให้เจ้าหน้าที่ ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมยอมรับคำติชม พร้อมรับคำดำเนินไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.795$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.90 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.912$ ) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.865$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.823$ ) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.787$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.749$ ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.912$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.885$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.822$ ) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.755$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.712$ ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.762$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.24 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.895$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.789$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.765$ ) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.698$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.665$ ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.773$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.46 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.853$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.801$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.785$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.723$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.705$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการให้บริการนิคพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดขุงลาย จำแนกแต่ละด้าน

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                            |                                    |                      |
| 1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้<br>ผู้รับบริการทราบ   | 4.865                      | 0.598                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ<br>ก่อนหลัง  | 4.749                      | 0.601                              | มากที่สุด            |
| 3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่<br>ผู้รับบริการคาดหวัง  | 4.787                      | 0.615                              | มากที่สุด            |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   | 4.823                      | 0.662                              | มากที่สุด            |
| 5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่<br>กำหนด   | 4.912                      | 0.692                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.827</b>               | <b>0.510</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.912                      | 0.692                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ<br>ให้บริการ   | 4.712                      | 0.771                              | มากที่สุด            |
| 3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น<br>ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ<br>คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.755                      | 0.510                              | มากที่สุด            |
| 4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ<br>แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ   | 4.822                      | 0.795                              | มากที่สุด            |
| 5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ   | 4.885                      | 0.923                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.817</b>               | <b>0.549</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน   | 4.895                      | 0.611                              | มากที่สุด            |
| 2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส  | 4.765                      | 0.553                              | มากที่สุด            |
| 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.698                      | 0.651                              | มากที่สุด            |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี   | 4.789                      | 0.581                              | มากที่สุด            |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ   | 4.665                      | 0.604                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>  | <b>4.762</b>               | <b>0.521</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                            |                                    |                      |
| 1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ  | 4.785                      | 0.587                              | มากที่สุด            |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก   | 4.801                      | 0.662                              | มากที่สุด            |
| 3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ  | 4.723                      | 1.410                              | มากที่สุด            |
| 4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ  | 4.853                      | 0.728                              | มากที่สุด            |
| 5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ   | 4.705                      | 0.726                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>  | <b>4.773</b>               | <b>0.562</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน(ต่อ)

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| รวมผลการประเมิน 4 ด้าน<br>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.90 | 4.795                      | 0.436                              | มากที่สุด            |

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่มีความต้องการจะใช้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อย่างสม่ำเสมอ จัดเตรียมอุปกรณ์และให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในงานบริการต่างๆ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานต่างๆจากงานบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อีกทั้งยังสามารถให้ประชาชนสามารถแจ้งหรือระบุความต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินงานของสำนักงานเช่นกัน นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานจัดการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ท้องถิ่นและชุมชน โดยแต่ละภาคส่วนดำเนินการในบทบาทของตนเอง การกำจัดลูกน้ำและพื้นที่ที่สามารถจัดการยุงและลูกน้ำได้ดีที่สุด คือ ชุมชน โดยมีอาสาสมัครและเครือข่ายภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญ ในการสร้างความร่วมมือของชุมชน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกของชุมชน หากไม่มีการเฝ้าระวัง ควบคุม ป้องกันโรคอย่างเข้มแข็งเพียงพอในทุกระดับ 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 ป้องกันและรักษาชีวิตของเด็ก เยาวชน ตลอดจนคนวัยหนุ่มวัยสาว วัยแรงงานและผู้ใหญ่ ที่มีโอกาสป่วยมากขึ้นและเมื่อป่วยจะมีอาการรุนแรงมากกว่าเด็ก ให้คำแนะนำ ชักชวน กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการสำรวจลูกน้ำและกำจัดลูกน้ำในบ้านเรือนตนเอง รวมทั้งศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียนและสถานศึกษา วัด และ ศาสนสถาน

โรงพยาบาล โรงงานและสถานประกอบการ สถานบริการ ตลาดและสถานที่ที่มีคนอยู่รวมกันมาก ๆ ด้วยมาตรการ 5 ป. 1 ข. คือ ปิด เปลี่ยน ปลดปล่อย ปรับ ปฏิบัติและขัดล้างไขยุ้ง ทุกสัปดาห์ ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน แก่ไขและพร้อมรับมือหาขุณภัยเพื่อลดการเกิด ไขเลือดออก ออกระดับท้องถิ่น และจัดระบบประเมินผลของชุมชน โดยสำรวจลูกน้ำ ในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อประเมินเบื้องต้น ทุกสัปดาห์ และขับเคลื่อนชุมชน ประชาชนในการปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจาก ไขเลือดออก โดยมีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ครัวเรือน หมู่บ้าน ชุมชน ท้องถิ่น ตำบล ปลอดภัยลูกน้ำหรือให้ลูกน้ำเป็นศูนย์ และปลอดภัยจาก ไขเลือดออก

**ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.837$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.75 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.867$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.957$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.901$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.865$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.813$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.801$ ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.837$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.74 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.912$ ) รองลงมา คือ มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.885$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.866$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.786$ ) และมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.737$ ) ตามลำดับ



### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X}$ =4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.897) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}$  = 4.865) เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X}$  = 4.823) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X}$  = 4.765) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$ =4.725) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X}$  = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.925) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 4.882) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.812) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.785) และมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X}$  = 4.745) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำแนกแต่ละด้าน

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                  |                            |                                    |                      |
| 1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้<br>ผู้รับบริการทราบ  | 4.801                      | 0.732                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ<br>ก่อนหลัง           | 4.813                      | 0.788                              | มากที่สุด            |
| 3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่<br>ผู้รับบริการคาดหวัง | 4.957                      | 0.844                              | มากที่สุด            |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                          | 4.865                      | 0.827                              | มากที่สุด            |
| 5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่<br>กำหนด              | 4.901                      | 5.196                              | มากที่สุด            |

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>รวม</b>  | <b>4.867</b>               | <b>1.235</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                            |                                    |                      |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย   | 4.737                      | 0.834                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ  | 4.786                      | 0.841                              | มากที่สุด            |
| 3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น             | 4.912                      | 0.905                              | มากที่สุด            |
| 4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ   | 4.885                      | 0.761                              | มากที่สุด            |
| 5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ  | 4.866                      | 0.792                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>  | <b>4.837</b>               | <b>0.562</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน   | 4.765                      | 0.999                              | มากที่สุด            |
| 2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส  | 4.823                      | 1.066                              | มากที่สุด            |
| 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.725                      | 0.913                              | มากที่สุด            |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี   | 4.897                      | 0.833                              | มากที่สุด            |

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อการจัดการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก<br>รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ             | 4.865                      | 0.985                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.815</b>               | <b>0.776</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ                                       | 4.925                      | 0.971                              | มากที่สุด            |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ<br>เข้าถึงได้ สะดวก                          | 4.745                      | 0.922                              | มากที่สุด            |
| 3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ                                     | 4.882                      | 0.914                              | มากที่สุด            |
| 4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   | 4.812                      | 0.886                              | มากที่สุด            |
| 5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น<br>ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.785                      | 0.891                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.830</b>               | <b>0.634</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>  | <b>4.837</b>               | <b>0.649</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.75</b>                                   |                            |                                    |                      |

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จัดให้มีการอบรมการจัดการขยะมูลฝอย และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะหรือการคัดแยกขยะ ประชาชนบางส่วนมีความวิตกกังวลต่อการจัดการขยะมูลฝอยติดเชื้อ(หน้ากากอนามัย อุปกรณ์ตรวจ ATK) ให้มีการจัดการที่เหมาะสมและปลอดภัย อีกทั้งปริมาณขยะมูลฝอยที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนสามารถแยกประเภทขยะได้ในขั้นเบื้องต้น จะส่งผลให้การจัดการขยะในพื้นที่มีประสิทธิภาพในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่มีประสิทธิภาพเพิ่ม

มากขึ้น นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

#### ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้ายซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.799$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.99 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

##### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.708$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.858$ ) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.755$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.677$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.635$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.613$ ) ตามลำดับ

##### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.853$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.06 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.984$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.901$ ) มีการ

ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.861$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X}=4.785$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.732$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X}=4.933$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X}=4.875$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.798$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากที่สุด ( $\bar{X}=4.758$ ) และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}=4.723$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.819$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.38 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.965$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.869$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X}=4.827$ ) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X}=4.723$ ) และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X}=4.712$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษี จำแนกแต่ละด้าน

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                  |                            |                                    |                      |
| 1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้<br>ผู้รับบริการทราบ  | 4.755                      | 0.641                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ<br>ก่อนหลัง           | 4.613                      | 0.610                              | มากที่สุด            |
| 3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่<br>ผู้รับบริการคาดหวัง | 4.858                      | 0.640                              | มากที่สุด            |

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีป้าย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   | 4.677                      | 0.645                              | มากที่สุด            |
| 5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด   | 4.635                      | 0.734                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.708</b>               | <b>0.523</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.901                      | 0.658                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   | 4.861                      | 0.639                              | มากที่สุด            |
| 3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.984                      | 0.666                              | มากที่สุด            |
| 4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ  | 4.785                      | 0.682                              | มากที่สุด            |
| 5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ   | 4.732                      | 0.710                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.853</b>               | <b>0.512</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน  | 4.758                      | 0.614                              | มากที่สุด            |
| 2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส   | 4.875                      | 0.711                              | มากที่สุด            |

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ<br>ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.723                      | 0.697                              | มากที่สุด            |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี   | 4.933                      | 0.664                              | มากที่สุด            |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก<br>รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.798                      | 0.707                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.817</b>               | <b>0.550</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>4.ด้านถึงอำนวยความสะดวก</b>   |                            |                                    |                      |
| 1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด<br>บริการ   | 4.712                      | 0.626                              | มากที่สุด            |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ<br>เข้าถึงได้สะดวก   | 4.869                      | 0.678                              | มากที่สุด            |
| 3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ<br>เพียงพอ   | 4.965                      | 0.643                              | มากที่สุด            |
| 4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ   | 4.723                      | 0.742                              | มากที่สุด            |
| 5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.827                      | 0.707                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.819</b>               | <b>0.557</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>  | <b>4.799</b>               | <b>0.710</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.99</b>   |                            |                                    |                      |

### ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

ถ้าสามารถงดเว้นหรือลดภาษีการจัดเก็บภาษีป้าย เนื่องจากสถานการณ์โควิด ทำให้เศรษฐกิจไม่ดี และลดขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำภาษี รวมไปถึงขั้นตอนต่างๆ ในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ ครบถ้วนถูกต้อง สามารถติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

### ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.734$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.68 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.751$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.787$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.722$ )



การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.699$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.649$ ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.758$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.895$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.812$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.785$ ) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.699$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.598$ ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.731$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.62 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.876$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.789$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.765$ ) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.698$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.528$ ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.695$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.90 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.853$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.778$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.653$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.613$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.578$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน

| การให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้<br>ผู้รับบริการทราบ   | 4.787                      | 0.534                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ<br>ก่อนหลัง  | 4.649                      | 0.538                              | มากที่สุด            |
| 3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่<br>ผู้รับบริการ คาดหวัง   | 4.699                      | 0.543                              | มากที่สุด            |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   | 4.722                      | 0.559                              | มากที่สุด            |
| 5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่<br>กำหนด   | 4.897                      | 0.603                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.751</b>               | <b>0.721</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.895                      | 0.593                              | มากที่สุด            |
| 2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน<br>การให้บริการ   | 4.598                      | 0.652                              | มากที่สุด            |
| 3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น<br>ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ<br>คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.699                      | 0.689                              | มากที่สุด            |
| 4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร<br>และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ  | 4.785                      | 0.674                              | มากที่สุด            |
| 5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ   | 4.812                      | 0.672                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.758</b>               | <b>0.527</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้างจำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                            |                                    |                      |
| 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์<br>ของประชาชน   | 4.876                      | 0.463                              | มากที่สุด            |
| 2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส  | 4.765                      | 0.458                              | มากที่สุด            |
| 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ<br>ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 4.698                      | 0.429                              | มากที่สุด            |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี   | 4.789                      | 0.409                              | มากที่สุด            |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก<br>รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.528                      | 0.429                              | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>  | <b>4.731</b>               | <b>0.410</b>                       | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                            |                                    |                      |
| 1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด<br>บริการ  | 4.653                      | 0.650                              | มากที่สุด            |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ<br>เข้าถึงได้สะดวก  | 4.778                      | 0.640                              | มากที่สุด            |
| 3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ<br>เพียงพอ  | 4.613                      | 0.651                              | มากที่สุด            |
| 4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ  | 4.853                      | 0.677                              | มากที่สุด            |
| 5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.578                      | 0.688                              | มากที่สุด            |

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้างจำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

| การให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| รวม   | 4.695                      | 0.586                              | มากที่สุด            |
| รวมผลการประเมิน 4 ด้าน<br>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.68 | 4.734                      | 0.443                              | มากที่สุด            |

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

ลดขั้นตอนการขออนุญาตให้น้อยลง และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมาให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง หรือการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ และให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบตลอดเวลา และรวมไปถึงการจัดทำให้มีระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้เข้ารับบริการและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงาน และกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

