

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง และ3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้การสำรวจความคิดเห็นทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชน และผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม

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

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 37.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 39.75

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.791$) คิดเป็นร้อยละ 95.83 เมื่อเปรียบเทียบกับ

กับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.788$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ 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)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.ด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีการอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.795$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.90 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.827$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.54

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.762$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.24

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

2.ด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.837$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.75 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.867$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.34

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.815$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.30

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.830$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.60

3.ด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.99 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.708$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.16

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.853$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.06

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

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.819$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.38

4. ด้านการบริการพิจารณาของอนุญาตก่อสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ โดยมีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.734$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.751$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.02

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.731$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.62

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.695$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.90

สรุปการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.791$) คิดเป็นร้อยละ 95.83 สามารถจำแนกงานตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้วประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ร้อยละ 96.75 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ ด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย ร้อยละ 95.99 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย ร้อยละ 95.90 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ด้านการบริการพิจารณาของอนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 94.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

จัดทำพ่นหมอกควันอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่มีความต้องการจะใช้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อย่างสม่ำเสมอ จัดเตรียมอุปกรณ์และให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในงานบริการต่างๆ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานต่างๆ จากงานบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อีกทั้งยังสามารถให้ประชาชนสามารถแจ้งหรือระบุความต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินงานของสำนักงานเช่นกัน นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานจัดการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ท้องถิ่นและชุมชน โดยแต่ละภาคส่วนดำเนินการในบทบาทของตนเอง การกำจัดลูกน้ำและพื้นที่ที่สามารถจัดการยุงและลูกน้ำได้ดีที่สุดคือ ชุมชน โดยมีอาสาสมัครและเครือข่ายภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญ ในการสร้างความร่วมมือของชุมชน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกของชุมชน หากไม่มีการเฝ้าระวัง ควบคุม ป้องกัน โรคอย่างเข้มแข็งเพียงพอในทุกระดับ อาจทำให้เกิดภาวะภัยพิบัติจากการระบาดของโรคไข้เลือดออกที่จะพบผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อติดตาม เฝ้าระวังแก้ไขปัญหาของยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออก ควรมีการแบ่งกลไกการดำเนินงานตามระดับของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 1.บริหารจัดการ ติดตามประเมินผล 2. ปฏิบัติการสนับสนุนดำเนินการควบคุมโรค 3. ส่งกำลังบำรุง 4. การวินิจฉัยและดูแลรักษา 5. สื่อสารความเสี่ยง และ 6. เครือข่ายและพลังชุมชน รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นหัวใจและกลไกหลักที่สำคัญ ในการลดการป่วย ในช่วงเวลาที่ทอง ช่วงเวลาสำคัญของชีวิตในการควบคุม คุ้มครอง ป้องกันและรักษาชีวิตของเด็ก เยาวชน ตลอดจนคนวัยหนุ่ม วัยสาว วัยแรงงานและผู้ใหญ่ ที่มีโอกาสป่วยมากขึ้นและเมื่อป่วยจะมีอาการรุนแรงมากกว่าเด็ก ให้คำแนะนำ ชักชวน กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการสำรวจลูกน้ำและกำจัดลูกน้ำในบ้านเรือนตนเอง รวมทั้งศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียนและสถานศึกษา วัด และ ศาสนสถาน โรงพยาบาล โรงงานและสถานประกอบการ สถานบริการ ตลาดและสถานที่ที่มีคนอยู่รวมกันมากๆ ด้วยมาตรการ 5 ป. 1 ข. คือ ปิด เปลี่ยน ปล่าย ปรับ ปฏิบัติและขัดล้าง ไข่ยุง ทุกสัปดาห์ ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน แก้ไขและพร้อมรับมือปัญหาของยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกระดับท้องถิ่น และจัดระบบประเมินผลของชุมชน โดย สำรวจลูกน้ำ ในพื้นที่

รับผิดชอบ เพื่อประเมินเบื้องต้น ทุกสัปดาห์ และขับเคลื่อนชุมชน ประชาชนในการปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากไข้เลือดออก โดยมีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ครัวเรือน หมู่บ้าน ชุมชน ท้องถิ่น ตำบล ปลอดภัยจากน้ำหรือให้ลูกน้ำเป็นศูนย์ และปลอดภัยจากไข้เลือดออก

2. ด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จัดให้มีการอบรมการจัดการขยะมูลฝอย และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะหรือการคัดแยกขยะ ประชาชนบางส่วนมีความวิตกกังวลต่อการจัดการขยะมูลฝอยติดเชื้อ(หน้ากากอนามัย อุปกรณ์ตรวจ ATK) ให้มีการจัดการที่เหมาะสมและปลอดภัย อีกทั้งปริมาณขยะมูลฝอยที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนสามารถแยกประเภทขยะได้ในขั้นเบื้องต้น จะส่งผลให้การจัดการขยะในพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชน แจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3. ด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

ถ้าสามารถงดเว้นหรือลดภาษีการจัดเก็บภาษีป้าย เนื่องจากสถานการณ์โควิด ทำให้เศรษฐกิจไม่ดี และลดขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำภาษี รวมไปถึงขั้นตอนต่างๆ ในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝัง และสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วย บริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมา รับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุก ครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้ง เดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การ ปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

4. ด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

ลดขั้นตอนการขออนุญาตให้น้อยลง และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมาให้บริการตอบคำถาม เกี่ยวกับกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง หรือการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ และให้มีการประ สัมพันธ์ให้ประชาชนทราบตลอดเวลา และรวมไปถึงการจัดทำให้มีระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อ ลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้เข้ารับบริการและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่าง สม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลา ราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจ ไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่าย ให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอ การรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมา ติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ น้อยลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับประชาชน

