

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

สรุปผลการศึกษาคณะลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 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 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.788$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 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 มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 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

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 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 ในภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.837$ ) 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. ด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

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) ด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 94.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

### 1. ด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่มีความต้องการจะใช้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อย่างสม่ำเสมอ จัดเตรียมอุปกรณ์และให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในงานบริการต่างๆ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานต่างๆจากงานบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อีกทั้งยังสามารถให้ประชาชนสามารถแจ้งหรือระบุความต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินงานของสำนักงานเช่นกัน นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานจัดการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ท้องถิ่นและชุมชน โดยแต่ละภาคส่วนดำเนินการในบทบาทของตนเอง การกำจัดลูกน้ำและพื้นที่ที่สามารถจัดการยุงและลูกน้ำได้ดีที่สุด คือ ชุมชน โดยมีอาสาสมัครและเครือข่ายภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญ ในการสร้างความร่วมมือของชุมชน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกของชุมชน หากไม่มีการเฝ้าระวัง ควบคุม ป้องกัน โรคอย่างเข้มแข็งเพียงพอในทุกๆระดับ อาจทำให้เกิดภาวะภัยพิบัติจากการระบาดของโรคไข้เลือดออกที่จะพบผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อติดตาม เฝ้าระวังแก้ไขปัญหา ยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออก ควรมีการแบ่งกลไกการดำเนินงานตามระดับของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 1.บริหารจัดการ ติดตามประเมินผล 2. ปฏิบัติการสนับสนุนดำเนินการควบคุมโรค 3. ส่งกำลังบำรุง 4. การวินิจฉัยและดูแลรักษา 5. สื่อสารความเสี่ยง และ 6. เครือข่ายและพลังชุมชน รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นหัวใจและกลไกหลักที่สำคัญ ในการลดการป่วย ในช่วงเวลาที่ทอง ช่วงเวลาสำคัญของชีวิตในการควบคุมคุ้มครอง ป้องกันและรักษาชีวิตของเด็ก เยาวชน ตลอดจนคนวัยหนุ่มวัยสาว วัยแรงงานและผู้ใหญ่ ที่มีโอกาสป่วยมากขึ้นและเมื่อป่วยจะมีอาการรุนแรงมากกว่าเด็ก ให้คำแนะนำ ชักชวน กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการสำรวจลูกน้ำและกำจัดลูกน้ำในบ้านเรือนตนเอง รวมทั้งศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียนและสถานศึกษา วัด และ ศาสนสถาน โรงพยาบาล โรงงานและสถานประกอบการ สถานบริการ ตลาดและสถานที่ที่มีคนอยู่รวมกันมากๆ ด้วยมาตรการ 5 ป. 1 ข. คือ ปิด เปลี่ยน ปลอ่ย ปรับ ปฏิบัติและขัดล้าง ไข่ยุง ทุกสัปดาห์ ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน ไข้และพร้อมรับมือปัญหา ยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออก ระดับท้องถิ่นและจัดระบบประเมินผลของชุมชน โดย สำรวจลูกน้ำ ในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อประเมินเบื้องต้น ทุก

สัปดาห์ และขับเคลื่อนชุมชน ประชาชนในการปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากไข้เลือดออก โดยมีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ครัวเรือน หมู่บ้าน ชุมชน ท้องถิ่น ตำบล ปลอดภัยจากน้ำหรือให้ลูกน้ำเป็นศูนย์ และปลอดภัยจากไข้เลือดออก

## 2. ด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จัดให้มีการอบรมการจัดการขยะมูลฝอย และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะหรือการคัดแยกขยะ ประชาชนบางส่วนอาจมีความวิตกกังวลต่อการจัดการขยะมูลฝอยติดเชื้อ(หน้ากากอนามัย อุปกรณ์ตรวจ ATK) ให้มีการจัดการที่เหมาะสมและปลอดภัย อีกทั้งปริมาณขยะมูลฝอยที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนสามารถแยกประเภทขยะได้ในขั้นเบื้องต้น จะส่งผลให้การจัดการขยะในพื้นที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือน เพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

## 3. ด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย

ถ้าสามารถงดเว้นหรือลดภาษีการจัดเก็บภาษีป้าย เนื่องจากสถานการณ์โควิด ทำให้เศรษฐกิจไม่ดี และลดขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำภาษี รวมไปถึงขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบพวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

#### 4. ด้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง

ลดขั้นตอนการขออนุญาตให้น้อยลง และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมาให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับกระบวนการขออนุญาตก่อสร้าง หรือการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ และให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบตลอดเวลา และรวมไปถึงการจัดทำให้มีระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้เข้ารับบริการและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบพวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง