

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ประเด็นที่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย และประเด็นที่ 3) เพื่อเสนอแนะ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย หรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 614 คน ปีงบประมาณ 2563 แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาคณะลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 614 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.49 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30.30 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 34.69 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 44.14 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 50.98 และส่วนใหญ่เป็นคนที่อยู่ในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 38.76

ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.835$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.70 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.797$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.851$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.857$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.14 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.835$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.69 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. งานบริการงานด้านโยธา (การให้บริการซ่อมบำรุงน้ำประปา)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.873$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.883$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.66

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.862$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.24

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.848$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.96

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

## 2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

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

**ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.04

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

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.775$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.50

## 3.งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.785$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.69 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.771$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.42

**ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.783$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.66

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.828$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.56

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.756$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.12

#### 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.816$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.654$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.08

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.809$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.18

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.887$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.74

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.24

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการงานด้านโยธา (การให้บริการซ่อมบำรุงน้ำประปา) ร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย) ร้อยละ 96.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ งานด้านการจัดเก็บ

รายได้และภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 95.69 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

#### 1. งานบริการงานด้านโยธา (การให้บริการซ่อมบำรุงน้ำประปา)

ในปัจจุบันมีปัญหาเรื่องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากในสภาวะโควิด-19 ทำให้การติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงมีข้อจำกัด อีกทั้งการแข่งขันทางงานบริการที่ค่อนข้างสูง ควรมีการจัดทำระบบของคิวออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วของผู้ที่เข้ารับบริการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

#### 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

ในสภาวะโควิด-19 การลงทะเบียนผู้สูงอายุควรมีการจัดทำเป็นแบบออนไลน์เพื่อลดความแออัดของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการที่สำนักงาน นอกจากนี้ควรมีการลงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่ต้องการใช้บริการต่องานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่าง

สม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### 3. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษี ควรมีการจัดทำระบบการ โอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และประชาชนบางส่วนอยากให้มีการลดหย่อนภาษี เนื่องจากประชาชนขาดรายได้จากช่วงโรคระบาด โควิด-19นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

#### 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย)

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง