



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ

ที่ ฉช ๗๖๑๐๑.๐๑/๕ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ที่ ๑๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ โดยให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ แล้วเสนอผลการประเมินให้นายกเทศมนตรีตำบลคลองแสนแสบทราบ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสารนีย์ ศิรินัทธพงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

(นางอาทิตยา พันเนตร)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ทราบ -

(นางสาวกมลพัฒน์ วรรณรถ)

นักวิชาการพัสดุชำนาญการ รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาล

(นายนิวัฒน์ เกตุสวัสดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลคลองแสนแสบ

**รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ**  
**เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ**  
**ประจำปี ๒๕๖๔**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๖๓๔ มาตรา ๔ ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการแผ่นดินนั้น จะมีทั้งการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาล ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ซึ่งการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

เทศบาลตำบลคลองแสนแสบมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจกได้นำผลการ ประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. เพื่อนำผลการประเมิน มาเป็น แนวทางใน การพัฒนาการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๓. ขอบเขตการประเมินความพึงพอใจ**

**๑. ขอบเขตเนื้อหา**

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการ ประชาชน  
ต้องงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ดำเนินการใน  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**๒. ขอบเขตประชากร**

กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

**๓. ขอบเขตระยะเวลา**

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔)

**๔. ขอบเขตพื้นที่**

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

**๔. วิธีการดำเนินการ**

**๑. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

**๒. วิธีการรวบรวมข้อมูล**

ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และสรุปผลการประเมินโดยเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ แล้วเสนอผลการประเมินให้ผู้บริหารทราบ

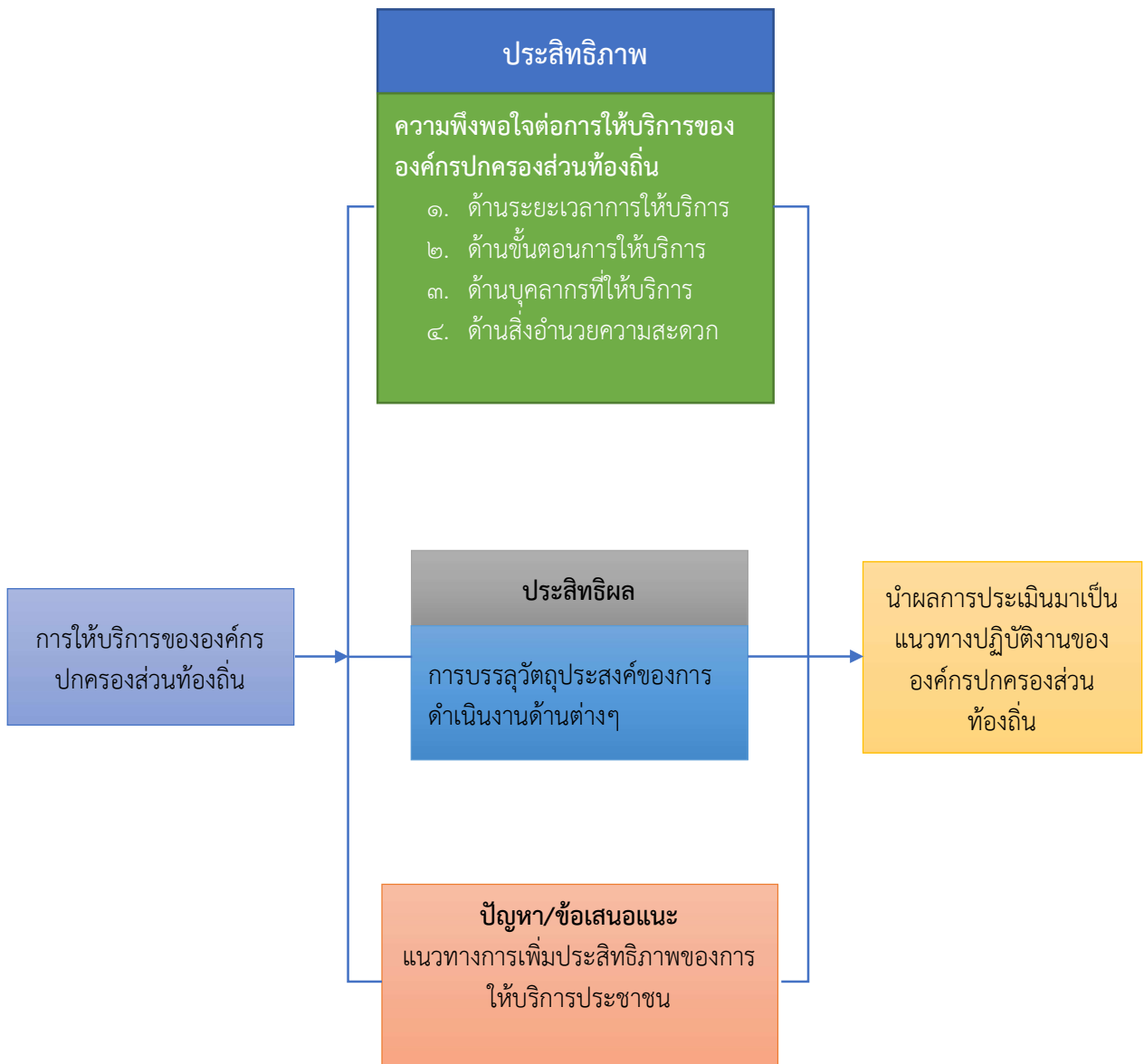
**๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๒. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๖. กรอบแนวคิด



สรุปผลการประเมินประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ  
เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ.....  
กลุ่มเป้าหมาย.....ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ.....  
.....โดยมีจำนวนผู้กรอกแบบประเมินจากการรับบริการ จำนวน ๙๕ ราย.....  
วัน เดือน ปีที่รายงาน.....๑๔ มกราคม ๒๕๖๕.....

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๓๘	๔๐.๐๐
หญิง	๕๗	๖๐.๐๐
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๒.๖๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๖.๘๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๒๙.๔๘
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๑.๐๕
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๖	๓๗.๘๙
มัธยมศึกษา/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๘	๕๐.๕๓
ปริญญาตรี	๑๐	๑๐.๕๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน คน	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน คน
การขอข้อมูลข่าวสาร	-	การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-
การยื่นคำร้องทั่วไป	๒๕	การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	๑๐
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๑๐	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่สะสมอาหาร	-
การขออนุญาตเก็บขนขยะ	-	การขอลงขยะ	๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	การขอขึ้นทะเบียนรับเงินสงเคราะห์บุตร	๕
การชำระภาษี	๒๕	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๔	๑๙	๒	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๒	๓๑	๒	-	-
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๕	๒๘	๒	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	๖๗	๒๘	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก	๖๘	๒๕	๒	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๓	๓๐	๒	-	-
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสภาพ อธิยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เหมาะสม เรียบร้อย	๖๐	๓๓	๒	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๐	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๕	๒๐	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๒	๓๓	-	-	-
๓.๕ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๖๕	๓๐	-	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๘	๒๗	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๕	๓๐	-	-	-
- ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๐	๒๕	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๒๓	-	-	-

#### ส่วนที่ ๔ การปรับปรุงการให้บริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๒
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๒๐
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๖
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๑๕
ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๘
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒
อื่นๆ (ระบุ).....	๑๒

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ตอนปลาย/เทียบเท่า

๒. ประชาชนที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ผู้ขอรับบริการในการยื่นคำร้องทั่วไป รองลงมาเป็นการชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขอตั้งชยะ การขอขึ้นทะเบียนรับเงินสงเคราะห์บุตรตามลำดับ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง

#### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

##### ๑. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

๑.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุดร้อยละ ๗๗.๘๘ มากร้อยละ ๒๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๑๑

๑.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุดร้อยละ ๖๕.๒๖ มากร้อยละ ๓๒.๖๓ ปานกลางร้อยละ ๒.๑๑

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุดร้อยละ ๖๘.๔๒ มากร้อยละ ๒๙.๔๗ ปานกลางร้อยละ ๒.๑๑
- ๒.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๕๓ มากร้อยละ ๒๙.๔๗
- ๒.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก มากที่สุดร้อยละ ๗๑.๕๘ มากร้อยละ ๒๖.๓๒ ปานกลางร้อยละ ๒.๑๑
- ๒.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมากที่สุดร้อยละ ๖๖.๓๒ มากร้อยละ ๓๑.๕๘ ปานกลางร้อยละ ๒.๑๑

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

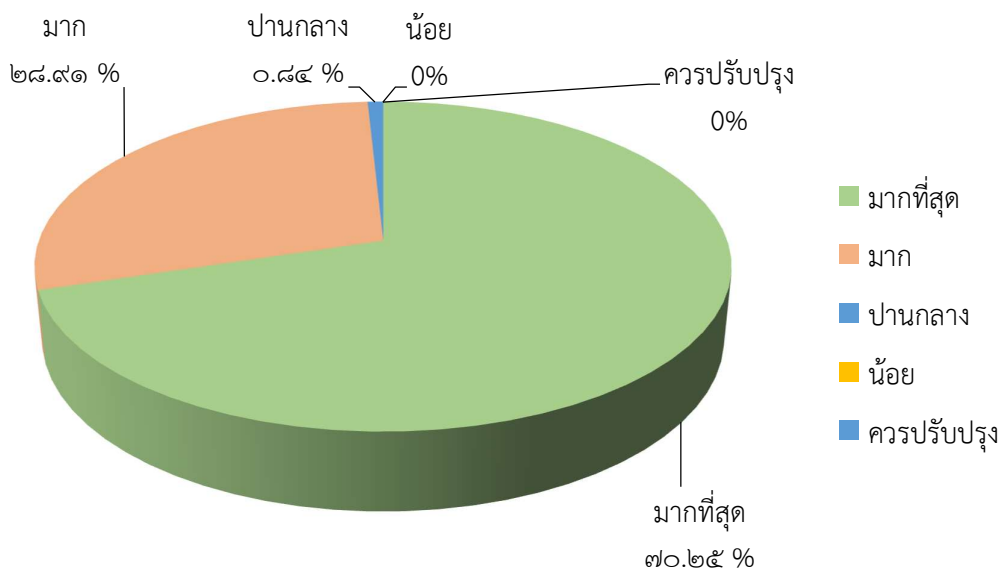
- ๓.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยค้ำดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเหมาะสม เรียบร้อย มากที่สุดร้อยละ ๖๓.๑๖ มากร้อยละ ๓๔.๗๔ ปานกลางร้อยละ ๒.๑๑
- ๓.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมากที่สุดร้อยละ ๖๘.๔๒ มากร้อยละ ๓๑.๕๘
- ๓.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มากที่สุดร้อยละ ๗๘.๙๕ มากร้อยละ ๒๑.๐๕
- ๓.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มากที่สุดร้อยละ ๖๕.๒๖ มากร้อยละ ๓๔.๗๔
- ๓.๕ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มากที่สุดร้อยละ ๖๘.๔๒ มากร้อยละ ๓๑.๕๘

## ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๔.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๕๘ มากร้อยละ ๒๘.๔๒
- ๔.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกมากที่สุดร้อยละ ๖๘.๔๒ มากร้อยละ ๓๑.๕๘
- ๔.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มากที่สุดร้อยละ ๗๓.๖๘ มากร้อยละ ๒๖.๓๒
- ๔.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มากที่สุดร้อยละ ๗๕.๗๙ มากร้อยละ ๒๔.๒๑

จากจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น ๙๕ คน โดยแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ข้อ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบในภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๒๕ ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๙๑ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๘๔ ไม่มีระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นในภาพรวม



**การปรับปรุงการให้บริการ**

กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ส่วนใหญ่คิดว่าเทศบาลตำบลคลองแสนแสบควรปรับปรุง ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน รองลงมาคือด้านบริการการชำระภาษี ด้านสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านการบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และด้านอื่นๆ ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะ**

๑. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง
๒. แจ้งระยะเวลาของการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมจัดทำแผน
๓. ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือมีช่องทางในการชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น
๔. ควรมีการแจ้งเตือนในการต่อใบอนุญาตต่างๆ