

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ และงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา ได้แก่ งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุ 26 – 40 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.52 มีอายุระหว่าง 59 - 69 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” และงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากร ให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณค่าของการบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตัวผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลยางโพน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และ ผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเคืองแค้นว่าไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน/สถานที่บริการ บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคลากรมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ แพนผังจุดบริการตามขั้นตอน/ป้ายชี้ช่องทางจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการการให้บริการกระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

- 1) ความรวดเร็วในการให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

- 2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกบันทึบและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้นับคำขอและเวลาแล้วเสร็จ

- 3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมาก มักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกละเอียด และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5) การให้บริการตลอดเวลาควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาถูกรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ