

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ งานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม และงานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม

#### 2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.11 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.35 รองลงมา ได้แก่ งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และงานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.65

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน

คิดเป็นร้อยละ 32.26 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.65 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.44

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 62.07 ส่วนใหญ่มีอาชีพว่างงาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.64 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.87 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.03 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงามในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.42 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /

บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็น ร้อยละ 92.80 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 55.07 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 และ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.44 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20

#### 4.ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า งานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ และ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม ในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1. ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณค่าของผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตัวผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ

#### แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด

ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และ ผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นแค้นว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

#### แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน/สถานที่บริการ บุคลากร จะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

#### แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

1. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

2. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

#### แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า งานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง และ งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

#### แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ แพนผังจุดบริการตามขั้นตอน/ป้ายชี้ห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพ บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

#### แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด

#### แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการ

บันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

#### แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แลบบันทึกเสียง และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์