

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา (งานติดตั้ง ปรับปรุง ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) งานด้านสวัสดิการสังคม (การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) งานด้านรายได้ (การให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่) งานด้านทะเบียน (ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้และให้บริการประชาชนของ อปพร.)

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 434 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.23 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้ (การให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 รองลงมาได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม (การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 และงานด้านทะเบียน (ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.22

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา (งานติดตั้ง ปรับปรุง ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา (งานติดตั้ง ปรับปรุง ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.90 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.90 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากร ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.67

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคม (การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคม (การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากร ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.51

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้ (การให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 52.36 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 50.55 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 41.45 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้ (การให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.87

รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.55 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.27

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน (ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านทะเบียน (ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.22 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.78 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้และให้บริการประชาชนของ อปพร.) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้และให้บริการประชาชนของ อปพร.) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 และด้านช่องทางการให้บริการ , ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.81

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่

ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานด้านสวัสดิการสังคม (การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) งานด้านรายได้ (การให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่) งานด้านทะเบียน (ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้และให้บริการประชาชนของอปพร.) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงายในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงายจะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานด้านโยธา (งานติดตั้ง ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและทั่วถึง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น และขณะเดียวกัน ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม อาจทำได้โดย

4.2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับแรกเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น หน่วยงานควร

อำนวยความสะดวก และพัฒนาวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด อาจปฏิบัติ ดังนี้ วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางแผนการไหลเวียนของงาน (Work flow) ให้ง่ายและรวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

4.2.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดขาดตกบกพร่อง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน จัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

4.2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในที่ทำกาประชุมชนหมู่บ้านหรือในย่านชุมชนตามความเหมาะสม โดยกำหนดวันเวลาสถานที่ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ หรือการให้บริการแบบเคาเคประตูป้านในบางกิจกรรมงานการบริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม

4.2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น อาจปฏิบัติ ดังนี้ ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามจัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำแนะนำต้องชัดเจน หลีกเลี่ยงคำย่อที่ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอาจไม่เข้าใจ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายแผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่าง ๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอก

ข้อมูลเรียบง่ายเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศเสียงตามสาย

4.2.5 การให้บริการตลอดเวลา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้และให้บริการประชาชนของ อปพร.) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่ายอาจปฏิบัติ ดังนี้

4.3.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.3.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้และให้บริการประชาชนของ อปพร.) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตาหงาย ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้

โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ