

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองและ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคณะลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 37.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 39.75

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.777$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.706$) คิดเป็นร้อยละ 94.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.821$) คิดเป็นร้อยละ 96.41 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.799$) คิดเป็นร้อยละ 95.99 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.781$) คิดเป็นร้อยละ 95.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานบริการด้านการให้บริการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID) (อุ้งยั้งชีพ)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.817$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.34 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.861$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.831$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.62

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.817$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.34

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.758$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.16

2.งานบริการให้บริการป้องกันอัคคีภัย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.682$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.658$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.16

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.755$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.10

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.671$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.42

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.644$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.88

3.งานบริการด้านการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.649$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.98

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.811$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.22

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.817$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.34

4. งานบริการด้านการรับบริการขอใช้น้ำประปา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.826$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.656$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.12

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.898$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.96

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.905$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.10

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านการรับบริการขอใช้น้ำประปา ร้อยละ 96.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการด้านการให้บริการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID) (อุ้งยั้งชีพ) ร้อยละ 96.34 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการด้านการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการให้บริการ

ป้องกันอัคคีภัย ร้อยละ 93.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านการให้บริการการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID) (อุ้งยังชีพ)

ในสภาวะโควิด-19 นอกจากมีการลงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่ต้องการใช้บริการด้านการขอรับความช่วยเหลือที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 ควรมีการแนะนำแนวทางการปฏิบัติตนเองในการป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 รวมไปถึงการให้ อสม. คอยติดตามอาการของผู้สูงอายุที่มีภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้องสามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

2. งานบริการให้บริการป้องกันอัคคีภัย

ควรมีการฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติภารกิจป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของหน่วยงาน และประชาชนมีความเข้าใจหลักการ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติสามารถจัดการสาธารณภัยได้อย่างทันการณ์เมื่อเกิดภัยขึ้น อีกทั้งเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในเบื้องต้นเมื่อเกิดสาธารณภัย และควรมีเจ้าหน้าที่

ที่รับผิดชอบติดตามข้อมูลการพยากรณ์อากาศ เพื่าระวังติดตามสถานการณ์ คอยรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และมีการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าให้ประชาชนได้ทราบ เพื่อให้พร้อมต่อการขนย้ายสิ่งของ อพยพ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพื้นที่เสี่ยง เส้นทางที่สามารถอพยพได้ ควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็น ทันสมัยสำหรับในแต่ละภัยและควรตรวจเช็คสภาพให้พร้อมใช้งานได้ทุกเมื่อ เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพและสามารถลดความสูญเสียที่เกิดจากภัยพิบัติให้เหลือน้อยที่สุด มีการจัดทำคู่มือการอพยพจากสาธารณภัยที่สั้น กระชับ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ให้ประชาชนได้ศึกษา มีการจัดเตรียมพื้นที่ปลอดภัยให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่ได้รับความเสียหาย และควรลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของชุมชนอย่างครอบคลุม ดำเนินการรื้อถอน พื้นฟู ซ่อมแซมอาคาร บ้านเรือน สิ่งก่อสร้างต่างๆอย่างรวดเร็วเพื่อให้สามารถกลับไปดำรงชีวิตได้ตามปกติ มีการจัดเวรยามสำรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ที่ประสบภัยเพื่อช่วยเหลือดูแลทรัพย์สิน สิ่งของมีค่า ภายในบ้านระหว่างการฟื้นฟู ซ่อมแซม อีกทั้งควรเร่งปรับปรุง พื้นฟูพื้นที่เกษตรกรรม และพื้นที่ทำมาหากินของประชาชนที่ได้รับความเสียหาย จากสาธารณภัย เพื่อให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพได้ดังเดิม มีการเยียวยา ดูแล ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยชนิดต่างๆ โดยดำเนินการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นทางด้านปัจจัยสี่แก่ผู้ประสบภัย รวมทั้งปลอบขวัญและการส่งเสริมอาชีพเพื่อทดแทนการขาดรายได้ โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ในส่วนของการดำเนินงานด้านเอกสารแบบรายงานการสำรวจความเสียหาย ควรมีการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว และเพิ่มเวลาในการดำเนินการให้มากขึ้น เช่น เวลานอกราชการหรือในวันหยุด เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันทั่วถึงกับทุกคน

3. งานบริการด้านการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ในสถานการณ์ปัจจุบันทำให้การติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์เป็นไปได้ยากประชาชนอยากให้เพิ่มช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัดและเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้นและควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรนำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและ

ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการและให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเองหรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการที่ก้อบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4. งานบริการด้านการรับบริการขอใช้น้ำประปา

ในการลงทะเบียนรายชื่อของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ควรมีการจัดทำระบบการลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานนอกจากนี้ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า มีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูลหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป