



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ. 2563

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรงและ 3) เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรงหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง ผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาคณะลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.20 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 30.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.809$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 เมื่อเปรียบเทียบกับ

กับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.804$) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.822$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.827$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.ด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.859$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.18

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.828$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.56

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.836$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.72

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.858$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.16

2.ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.797$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.785$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.70

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.767$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.34

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.843$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.86

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.792$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.84

3.ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.770$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.717$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.34

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.839$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.78

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.785$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.70

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.737$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.74

4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.873$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.853$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.06

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.849$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.891$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.82

5. ด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.760$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.805$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.10

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.827$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.54

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.774$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.48

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.633$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.66

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ ด้านกฎหมาย งานร้องเรียนร้องทุกข์ ร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 95.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ด้านรายได้หรือภาษีงานบริการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และด้านการศึกษา งานบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ห้วยโรง ร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโรง ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า มีความถูกต้องชัดเจนงาน

บริการที่ไม่ว่าจะเป็น การให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ รวมทั้งพัฒนาและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

2. งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3. งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่น

ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องการแจ้ง

เดือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างค้าง สร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษีให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี การออกข้อบังคับหรือข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้อื่นนอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ด้านการบริหารจัดการงบประมาณและให้การสนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร การจัดการสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษีโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลา ราชการ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน การจัดการขั้นตอน แผนผัง ป้าย วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

4.งานด้านประเพณี ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม เรื่องความพึงพอใจในการจัดโครงการ ส่งเสริมประเพณี ได้แก่ โครงการสงกรานต์ แห่งเทียน

ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น โดยอาศัยรากฐานของวัฒนธรรมดั้งเดิมที่มีอยู่แล้ว และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ประยุกต์ และสร้างใหม่ อย่างเหมาะสม รมีการกำหนดหลักสูตรการศึกษาท้องถิ่นเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาพื้นบ้านด้านอื่นๆ เพื่อให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมพื้นฐานของตนควบคู่ไปกับวิทยาการสมัยใหม่ เป็นการปลูกฝังให้คนรุ่นใหม่มีความตระหนักถึงความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การหวงแหนรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นต่อไปหน่วยงานส่วนท้องถิ่นควรเข้าไปส่งเสริมกิจกรรมด้านวัฒนธรรมประเพณีร่วมกับชาวบ้าน รวมถึงการเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นให้ชาวบ้านตระหนักถึงวัตถุประสงค์ดั้งเดิมของประเพณีพิธีกรรม อันจะนำมาซึ่งการเล็งเห็นความสำคัญของภูมิปัญญาดั้งเดิม และดำเนินงานด้านวัฒนธรรมประเพณีอย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป ชาวบ้านควรมีการส่งต่อภูมิปัญญาด้านวัฒนธรรมประเพณีสู่คนรุ่นใหม่ โดยเน้นสร้างความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของงานประเพณีพิธีกรรม เพื่อให้คนรุ่นใหม่มีการสืบต่องานประเพณีพิธีกรรมต่อไป โดยไม่หลงลืมวัตถุประสงค์ และอูบายวิธีดั้งเดิมของบรรพบุรุษ ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดงานประเพณีของท้องถิ่น ควรเปิดโอกาสให้ห้างร้านภาคเอกชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของงานประเพณีมากยิ่งขึ้น ปรับเปลี่ยนกิจกรรมที่มีความหลากหลายทำให้มีความ

น่าสนใจมากยิ่งขึ้น สร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าใจคุณค่าของประเพณีท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์และสืบสานงานประเพณีของท้องถิ่น ควรศึกษา ค้นคว้า ประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเพณีของ ท้องถิ่นในส่วนของงานประเพณี เพื่อนำมาปรับปรุง และสร้างเอกลักษณ์ให้กับงานประเพณี กำหนดหลักสูตรท้องถิ่น ที่มีส่วนส่งเสริมการเรียนรู้ ประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้นักเรียน รวมทั้งพิจารณาการสร้างแหล่งเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม ในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและผู้ที่มีความสนใจ ได้สามารถเรียนรู้ด้านประเพณีวัฒนธรรม ของท้องถิ่น ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดงานประเพณีของท้องถิ่น ได้เข้าใจการดำเนินการ ติดตามประเมินผลและสามารถนำไปสร้างรูปแบบของเครื่องมือในการติดตามประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ พลุกจืดสำนึกให้คนในท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าแก่นสาระและความสำคัญของ ประเพณี ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามประเพณีและวัฒนธรรมต่างๆ สร้างจิตสำนึกของ ความเป็นคนท้องถิ่นนั้นๆ ที่จะต้องร่วมกันอนุรักษ์ภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น รวมทั้ง สนับสนุนให้มีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นหรือพิพิธภัณฑ์ชุมชนขึ้น เพื่อแสดงสภาพชีวิตและความเป็นมา ของชุมชน อันจะสร้างความรู้และความภูมิใจในชุมชนท้องถิ่น และควรริเริ่มสร้างสรรค์และ ปรับปรุงภูมิปัญญาให้เหมาะสมกับยุคสมัยและเกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยใช้ภูมิ ปัญญาเป็นพื้นฐานในการรวมกลุ่มการพัฒนาอาชีพควรรนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มาช่วยเพื่อต่อยอดใช้ในการผลิต การตลาด และการบริหาร ตลอดจนการป้องกันและอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม

5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เรื่องความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะ ชุมชน

ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรให้ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบ วินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมา ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนใน ท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น ควรจัดให้มีระบบบัตรคิว การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับ

บริการ และให้บริการตามลำดับอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจาก ผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับ บริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้