



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลปาก อำเภอยางแดง จังหวัดปัตตานี

ที่ ปน ๗๖๙๐๑/-

วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปาก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปาก ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลปาก อำเภอยางแดง จังหวัดปัตตานี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการและ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (๕) ผลการปฏิบัติงาน พร้อมข้อเสนอแนะร่วมด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนุรมา แม้ง)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน รักษาการแทน
เจ้าพนักงานธุรการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายชาอุดี สระรี)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายชาอุดี สระรี)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปาก

(ลงชื่อ)

(นายการิยา ยูโซะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปาก



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปาฏ
ประจำปี ๒๕๖๔

อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู ประจำปี ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
ชาย	๕๙	๕๙
หญิง	๔๑	๔๑
๒. อายุ		
๑๘ – ๓๐ ปี	๐	๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๒	๑๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๗	๓๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๓๗	๓๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๔
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๖	๕๖
มัธยมศึกษา	๓๔	๓๔
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	๑๐	๑๐
ปริญญาตรี	๐	๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
ไม่ได้เรียน	๐	๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ/เอกชน	๐	๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๙	๙
เกษตรกร	๓๔	๓๔
รับจ้างทั่วไป	๕๐	๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗	๗
๕. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ (ต่อปี)		
๑ ครั้ง	๔	๔
๒ – ๓ ครั้ง	๔๒	๔๒
๔ – ๕ ครั้ง	๔๒	๔๒
มากกว่า ๕ ครั้ง	๑๒	๑๒

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๖. งานที่ประเมิน		
งานด้านสาธารณสุข	๒๒	๒๒
งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	๑๘	๑๘
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๗	๑๗
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๒๒	๒๒
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๒๑	๒๑

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๙.๐๐ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี และ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๓๗.๐๐ ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๖.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๕๐.๐๐ และมาใช้บริการประมาณ ๒ – ๓ ครั้งต่อปี และ ๔ – ๕ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๒๙	๙
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ		
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
ผลการปฏิบัติงาน		

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากอ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน จำนวน ๕ ด้านและในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง ๕ งาน

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
	กระบวนการ การ/ขั้นตอน การให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
งานด้านสาธารณสุข	๙๒.๑๔	๙๑.๘๔	๙๒.๒๕	๙๒.๕๑	๙๒.๒๔	๙๓.๐๑
งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	๙๒.๓๖	๙๑.๔๙	๙๒.๒๘	๙๒.๒๒	๙๒.๑๒	๙๒.๐๙
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๑.๘๐	๙๑.๘๒	๙๒.๒๖	๙๒.๓๔	๙๒.๑๓	๙๒.๐๗
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๙๒.๒๓	๙๑.๑๗	๙๒.๕๕	๙๒.๖๔	๙๒.๒๕	๙๒.๑๗
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๒.๑๘	๙๑.๘๒	๙๒.๒๐	๙๒.๒๑	๙๒.๑๕	๙๒.๑๑
รวม	๙๒.๑๔	๙๑.๖๓	๙๒.๓๑	๙๒.๓๘	๙๒.๑๘	๙๒.๒๙

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖ โดยเมื่อพิจารณาในงานพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ โดยเมื่อพิจารณาในงานพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ โดยเมื่อพิจารณาในงานข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโดยเมื่อพิจารณาในงานข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปาก อำเภอยางแดง จังหวัดปัตตานี ประจำปี ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ ๒ ประการ คือ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข, งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ

๔) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๕) ผลการปฏิบัติงาน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปาก อำเภอยางแดง จังหวัดปัตตานี และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการ

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปาก อำเภอยางแดง จังหวัดปัตตานี จากกลุ่มตัวอย่าง ๑๐๐ คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง ๕ ด้าน คือ ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการและ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (๕) ผลการปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

ผลการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๕ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๔)

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๓)

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑)

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘)

๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๙)

ผลการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง ๕ งาน คือ

๑. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑)

๒. งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๙)

๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๗)

๔. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗)

๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดทั้ง ๕ งาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๙)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามภารกิจด้านการให้บริการ คือ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรการให้บริการ ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๕) ด้านผลการปฏิบัติงาน และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากูกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน ๕ งาน คือ ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณสุข ๒) งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ๓) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และ ๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) เท่ากับ ๙

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากูครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๙ เกณฑ์การประเมินที่ได้ ๙ คะแนน ซึ่งได้นำปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะมาสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาต้องความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เท่านั้นแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากู

๑.๑ ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ ๕ ด้าน

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะพัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๕) ด้านผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงแจ้งลำดับก่อนหลังเพื่อความรวดเร็ว

๑.๒ ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน ๕ งาน

๑) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม เช่น โควิด ๑๙ และการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น

๒) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวน้อย ดังนั้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์

๓) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน เช่น อธิบายรายละเอียดขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติในแต่ละประเภทให้ประชาชนที่ไม่เข้าใจทราบ เป็นต้น

๔) งานด้านการศึกษา มีข้อเสนอแนะช่องทางการให้บริการด้านการศึกษาให้หลากหลายขึ้น เช่น อีเมล และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น

๕) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส.จัดตู้ ATM ติดติดตั้งในพื้นที่สะดวกแก่การให้บริการ เป็นต้น