

**รายงานผลการประเมิน
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลต้นธง
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**



**มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2562**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการและเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานจัดเก็บรายได้ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 719 คน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษา ดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมร้อยละ 93.40 และผลการประเมินรายด้านพบดังนี้

1. งานจัดเก็บรายได้ โดยรวมร้อยละ 92.44
2. งานด้านการศึกษา โดยรวมร้อยละ 93.96
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมร้อยละ 93.79
4. งานด้านสาธารณสุข โดยรวมร้อยละ 93.42

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี แต่ละด้าน ดังนี้

1. งานจัดเก็บรายได้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการควรปรับระยะเวลาการบริการให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาสื่อกระจายเสียงการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้รับบริการ เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บรายได้ การจ่ายภาษีและสวัสดิการ เป็นต้น

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่ดี สร้างจิตสำนึกในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรบริหารจัดการเรื่องวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. งานด้านการศึกษา

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดระบบการบริหารจัดการขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธูลี ให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพราะปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านบริหารด้านการศึกษ ควรปรับปรุงบุคลิกภาพการต้อนรับ/ความสุภาพเรียบร้อย ในการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการผลิตคู่มือและเอกสารให้ความรู้เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์งานด้านการศึกษาหรือเอกสารที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขั้นพื้นฐานหรือกฎระเบียบเบื้องต้นที่ผู้รับบริการต้องทราบ

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงวิธีการดำเนินงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนและที่สำคัญจะต้องให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกลจากอบต. คันธูลี

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ถึงแม้ว่าข้อนี้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดแต่หากมีการปรับปรุงจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการนอกจากนี้ควรปรับปรุงป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

4. งานด้านสาธารณสุข

4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงวิธีการดำเนินงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนและที่สำคัญจะต้องให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ

4.2 ด้านช่องทางการบริการ ควรปรับปรุงสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หอกระจายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกลจากอบต. คันธลี

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและควรมีกฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติที่ดี สร้างจิตสำนึกในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีเป็นระเบียบและมีพื้นที่สำหรับผู้รับบริการสามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ผลการศึกษาที่สามารถ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

1. งานจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่วนใหญ่พบว่าผู้ตอบเป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 - กันยายน 2562 ส่วนใหญ่มาใช้บริการอยู่ระหว่าง 1 - 3 ครั้ง และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่วนใหญ่พบว่าผู้ตอบเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ระหว่าง 5 – 10 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 - กันยายน 2562 ส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบดังนี้

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 - กันยายน 2562 ส่วนใหญ่ มาใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอนาทน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 - กันยายน 2562 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอนาทน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 4 งานบริการ ผลการประเมินพบดังนี้

1. งานจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.75 รองลงมาพึงพอใจเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.02

2. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.94 รองลงมาพึงพอใจเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.81

3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

สูงสุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 รองลงมาพึงพอใจเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.75

4. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.04 รองลงมาพึงพอใจเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.03

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานจัดเก็บรายได้ 2. งานด้านการศึกษา 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4. งานด้านสาธารณสุข พบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.40

จากผลการประเมินพบว่าทั้ง 4 งานบริการมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1.1 งานจัดเก็บรายได้ ช่องทางการให้บริการควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการควรปรับระยะเวลาการบริการให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาสื่อกระจายเสียงการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้รับบริการ เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บรายได้ การจ่ายภาษีและสวัสดิการ เป็นต้น

1.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่ดี สร้างจิตสำนึกในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

1.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรบริหารจัดการเรื่องวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 งานด้านการศึกษา

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดระบบการบริหารจัดการขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

1.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

เพราะปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านบริหารด้านการศึกษาคควรเพิ่มความสะดวกกิจกรรมการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการผลิตคู่มือและเอกสารให้ความรู้เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์งานด้านการศึกษาหรือเอกสารที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขั้นพื้นฐานหรือกฎระเบียบเบื้องต้นที่ผู้รับบริการต้องทราบ

1.3 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงวิธีการดำเนินงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนและที่สำคัญจะต้องให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ

1.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกลจากอบต. คันธลือ

1.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ถึงแม้ว่าข้อนี้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดแต่หากมีการปรับปรุงจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการนอกจากนี้ควรปรับปรุงป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

งานด้านสาธารณสุข

1.3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงวิธีการดำเนินงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนและที่สำคัญจะต้องให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ

1.3.2 ด้านช่องทางการบริการ ควรปรับปรุงสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกลจากอบต.คันธลือ

1.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและควรมีกฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติที่ดี สร้างจิตสำนึกในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

1.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีเป็นระเบียบ และมีพื้นที่สำหรับให้ผู้รับบริการสามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง