ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
****

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอมได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม เพื่อให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอมสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินเป็นข้อมูลนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลอดจนการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอมทราบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

(นายเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกฤต)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม
****

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาหอม ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอมได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงหารให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ๘๕ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๐ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๐ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ความเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ส่วนใหญ่ต้องการให้มีที่จอดรถในร่ม
- เครื่องดื่มรับรองประชาชนมาขอรับบริการ
- เพิ่มพื้นที่นั่งรับรองให้กับประชาชน