



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะม่วงสองต้น

ที่ นศ ๘๖๘๐๑/

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะม่วงสองต้น

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะม่วงสองต้นได้ให้บริการประชาชนงานด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในห้วงระยะเวลาให้บริการตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ปรากฏผลการประเมินดังนี้

จำนวนประชากรที่ประเมิน ๗ คน

### ตอนที่ ๑

#### เพศ

|      |            |                  |
|------|------------|------------------|
| ชาย  | จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕๗ |
| หญิง | จำนวน ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๓ |

#### อายุ

|                      |            |                  |
|----------------------|------------|------------------|
| ช่วงอายุ ๓๖ - ๔๐ ปี  | จำนวน ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗๕ |
| ช่วงอายุ ๒๖ - ๓๕ ปี  | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๓ |
| ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี  | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |
| ช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี  | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |
| ช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |

#### สถานภาพ

|      |            |                  |
|------|------------|------------------|
| โสด  | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |
| สมรส | จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๖ |

#### อาชีพ

|                       |            |                  |
|-----------------------|------------|------------------|
| รับจ้างทั่วไป         | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |
| ค้าขาย                | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |
| เกษตรกร               | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

#### ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

|                       |            |                  |
|-----------------------|------------|------------------|
| เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |
| เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. | จำนวน ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๓ |
| เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |
| เวลา ๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น. | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ รับบริการที่หน่วยงานบ้อยเพียงใด

|                 |            |                  |
|-----------------|------------|------------------|
| ๔ - ๖ ครั้ง/ปี  | จำนวน ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๓ |
| ๗ - ๑๐ ครั้ง/ปี | จำนวน ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๓ |
| ๑๐ ครั้ง/ปี     | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๖ |
| มาก       | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔

๒. มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗๑ |
| มาก       | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑ และพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙

๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๓ |
| มาก       | จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕๗ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗

๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๖ |
| มาก       | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔

ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๖ |
| มาก       | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔

๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗๑ |
| มาก       | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙

๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

|           |            |                  |
|-----------|------------|------------------|
| มากที่สุด | จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๖ |
| มาก       | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ

มากที่สุด

จำนวน ๗ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

มากที่สุด

จำนวน ๗ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

มากที่สุด

จำนวน ๔ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕๗

มาก

จำนวน ๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

มากที่สุด

จำนวน ๔ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕๗

มาก

จำนวน ๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓

๒. มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ

มากที่สุด

จำนวน ๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒๙

มาก

จำนวน ๕ คน

คิดเป็นร้อยละ ๗๑

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑

๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

มากที่สุด

จำนวน ๕ คน

คิดเป็นร้อยละ ๗๑

มาก

จำนวน ๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒๙

ผู้ประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑ รองลงมาพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙

ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะผู้ประเมินไม่ได้ตอบข้อปัญหาใด ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวประไพพิศ ปานชาตรี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิรมล เกิดพยัคฆ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายวรวิทย์ รอดเพชร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายดนัย สิทธิชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายปราโมทย์ สอนประพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะม่วงสองต้น