

**สรุปผลการสำรวจสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 ราย พบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.79 และเพศหญิง จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.21

- กลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.03 อายุ 18-25 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.10 อายุ 26-35 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.24 อายุ 36-50 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.28 อายุ 51-60 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.24 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.10

- การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับมัธยม/ปวช.-ปวส.จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.14 ระดับ ป.ตรี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.86

- ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.97 ลูกจ้าง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.14 รับราชการ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.59 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.55 และนักเรียน/นศ. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.76

**2. เรื่องที่ขอรับบริการ**

- การขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.59
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.83
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 1.72
- การฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรค จำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 10.34
- การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล (Internet) จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.92
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 15 รายคิดเป็นร้อยละ 12.93
- การชำระภาษีต่างๆ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.52
- การบริการของ ศพด.สังกัด อบต.คลองน้อย จำนวน 19 รายคิดเป็นร้อยละ 16.38
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 8 รายคิดเป็นร้อยละ 6.90
- การขออนุญาตก่อสร้าง/ออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 10.34

3. ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.35	87.07	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	4.28	85.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	4.23	84.65	มาก
<b>ความพึงพอใจโดยรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.29</b>	<b>85.77</b>	<b>มาก</b>

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.16	83.27	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก และรวดเร็ว	4.14	82.76	มาก
3. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	4.09	81.90	มาก
<b>ความพึงพอใจโดยรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.13</b>	<b>82.60</b>	<b>มาก</b>

ตัวบ่งชี้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการฯ	4.26	85.17	มาก
2. เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.03	80.06	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แสดงผังการให้บริการ และการใช้อาคารสถานที่ที่เหมาะสม	4.13	82.59	มาก
<b>ความพึงพอใจโดยรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.14</b>	<b>82.81</b>	<b>มาก</b>

#### 4. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น (โปรดระบุ)

ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารสาธารณะตามภารกิจหน้าที่ เช่น ด้านการบริหารจัดการขยะ การพัฒนาคุณภาพน้ำประปา ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการบริการแก่ประชาชน เช่น จุดติดต่อหรือประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ หากสามารถสร้างศักยภาพในการให้บริการในประเด็นดังกล่าว จะทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารราชการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนด้วย