



รายงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดย ศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาสังคม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



WISDOM LEARNING
TO KEEP
PACE WITH
THE ONGOING SOCIETY

- ☒ Excellent
- ☐ Very good
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor





บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนครต่อไป

สำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2565 เก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากร สูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 372 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 372 ชุด ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 376 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร แบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้การหาค่าความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.11) โดยมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.13) มากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.33) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 94.91) และงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ และมีผลการวิจัยแยกเป็นตอนดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน จากผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 82.26 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 งานด้านโยธาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49 งานด้านการศึกษาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 เป็นชาย 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26

ผู้มาขอรับบริการที่เข้ามาใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ มากที่สุดอายุ 31 -40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือ อายุ 41 -50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 และอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ สมรสแล้วจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 57.26 รองลงมา คือ เป็นโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.44 ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการจบการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.02 มากที่สุด รองลงมา คืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.39 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 ต่ำกว่ามัธยม /ไม่ได้เรียน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 น้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบค้าขาย/อาชีพอิสระจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.92รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.19 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51 รับราชการจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 และว่างงานจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 69.09 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 ต่อมา 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 และสุดท้ายมากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11



สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 รองลงมาขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 ช่องทางการให้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามด้านต่างๆ กับประเภทการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชงานด้านรายได้หรือภาษีมียความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.80 (ร้อยละ 96.07) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.24) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.50) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 94.98) ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 94.91) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) มากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.07) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.13) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.87 (ร้อยละ 97.35) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.25) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) ตามลำดับ



งานด้านการศึกษา

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.33) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 96.67) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.67) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.33) ตามลำดับ

งานด้านโยธา

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านโยธามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 93.97) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.36) มากที่สุด รองลงมามีด้านที่เท่ากัน 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.10) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 372 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 372 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

1. สิ่งที่น่าสนใจในการให้บริการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ 2) มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง 3) มีการจัดบริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น แก่คนชรา และผู้ป่วยและผู้พิการ โดยให้บริการถึงบ้าน



2. ด้านปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ได้แก่ 1) เรื่องน้ำประปา ควรมีการบริหารจัดการน้ำประปา มีสีขุ่น บางครั้งน้ำไม่ใสสะอาด ไม่สามารถนำมาบริโภคได้ และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเหนือจากภาระงานประจำเมื่อร้องขอ เช่น ขอให้ไปตัดต้นไม้ กิ่งไม้ ภายในบ้านเรือน 3) ควรมีเสียงตามสายทุกจุดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล 4) ระยะเวลาในการขอก่อสร้างนานเกินไป (เจ้าหน้าที่น้อย)

ดังนั้นแสดงว่าจุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ส่วนด้านอื่น ๆ ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่ง ๆ ขึ้นไปเพื่อการบริการสาธารณะที่ดีและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร

ตารางที่ 30 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็น 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.48	95.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.42	96.07	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.52	94.98	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.59	94.50	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.75	0.48	94.91	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.40	95.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.32	96.67	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.54	94.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.66	93.33	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.37	96.13	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.49	93.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.33	97.25	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.32	97.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.35	96.67	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.39	95.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.67	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.49	94.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.50	94.67	มากที่สุด



งานด้านโยธา	4.70	0.52	93.97	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.51	93.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.60	94.10	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.52	94.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.45	94.10	มากที่สุด
รวม	4.76	0.46	95.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.11) เมื่อพิจารณางานแต่ละด้าน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.13) มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.33) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 94.91) และงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 93.97) ตามลำดับ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจกแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 372 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

1. สิ่งที่น่าสนใจในการให้บริการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ 2) มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง 3) มีการจัดบริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น แก่คนชรา และผู้ป่วยและผู้พิการ โดยให้บริการถึงบ้าน
2. ด้านปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ได้แก่ 1) เรื่องน้ำประปา ควรมีการบริหารจัดการน้ำประปา มีสีขุ่น บางครั้งน้ำไม่ใสสะอาด ไม่สามารถนำมาบริโภคได้ และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเหนือจากภาระงานประจำ เมื่อรองขอเงินขอให้ไปตัดต้นไม้ กิ่งไม้ ภายในบ้านเรือน 3) ควรมีเสียงตามสายทุกจุดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล 4) ระยะเวลาในการขอก่อสร้างนานเกินไป (เจ้าหน้าที่น้อย)