



สรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม

ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม อำเภอเนินกุ่มพัฒนา จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางการวางแผนการพัฒนาให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม อำเภอเนินกุ่มพัฒนา จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	3
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ	4.79	0.59	97.0	พอใจมากที่สุด	1
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	4.81	0.69	96.8	พอใจมากที่สุด	2
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.66	96.7	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 องค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม อำเภอเนินกุ่มพัฒนา จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันด้านสาธารณสุข 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.2 และร้อยละ 96.8

$$\begin{aligned}\text{จำนวน} &= 385.2 \\ &4\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}&= 96.4 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$