



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบางนอน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง  
ประจำปี พ.ศ. 2564

เทศบาลตำบลบางนอน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

1. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลบางนอน ประจำปี พ.ศ. 2564

| กิจกรรมและภารกิจ                                                               | ร้อยละความพึงพอใจ                     |                         |                                      |                                  |                     |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------|-------|
|                                                                                | กระบวนการ/<br>ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ | ช่องทางการ<br>ให้บริการ | เจ้าหน้าที่/<br>บุคลากร<br>ให้บริการ | สถานที่และ<br>สิ่งอำนวยความสะดวก | ผลการ<br>ปฏิบัติงาน | รวม   |
| 1. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                                  | 88.00                                 | 88.00                   | 92.00                                | 87.00                            | 88.00               | 88.60 |
| 2. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน                                        | 89.00                                 | 85.00                   | 86.00                                | 90.00                            | 87.00               | 87.40 |
| 3. งานให้บริการด้านสาธารณสุข                                                   | 84.00                                 | 86.00                   | 91.00                                | 87.00                            | 85.00               | 86.60 |
| 4. งานให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย และการบริการทั่วไป                       | 91.00                                 | 88.00                   | 91.00                                | 90.00                            | 89.00               | 89.80 |
| 5. งานให้บริการด้านกองช่าง การซ่อมแซมถนนคอนกรีต,ไฟฟ้า<br>ประปา และการตัดต้นไม้ | 86.00                                 | 86.00                   | 88.00                                | 88.00                            | 87.00               | 87.00 |
| รวม                                                                            | 87.60                                 | 86.60                   | 89.60                                | 88.40                            | 87.20               | 87.88 |

## 2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางนอน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และเป็นข้อมูลสารสนเทศสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางนอน พบว่างานบริการในทุกภารกิจของเทศบาลตำบลบางนอน ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการมีผลการประเมินสูงสุด ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินอยู่ในลำดับที่ 2 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีผลการประเมินอยู่ในลำดับที่ 3 ส่วนในด้านผลการปฏิบัติงานมีผลการประเมินอยู่ในลำดับที่ 4 และในด้านช่องทางการให้บริการ มีผลการประเมินเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบางนอน อาจปฏิบัติดังนี้

2.1.1 จัดช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิเช่น สายด่วน, ติดต่อผ่าน Website หรือกล่องรับเรื่องร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)