



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพาลัย

ที่ นม ๕๒๒๗/ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (วิทยาลัยนครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๔ งาน คือ ๑.งานด้านทะเบียน ๒.งานด้านรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ ๓.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและด้านสวัสดิการทางสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการประเมินทั้ง ๔ งาน มีค่าเท่ากับ ๓๘๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑ โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ ๒ คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ ๑๐ คะแนน

๑) การให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๒) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๓) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์อยู่ในระดับ ๑๐

/๔) การให้บริการ...

๔) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = ๔.๘๑$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๙ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องสะท้อนความต้องการของประชาชนแบบเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนอยู่เป็นประจำ พร้อมทั้งดูแลประชาชนเป็นอย่างดี มีการคัดแยกขยะลงถังขยะเปียก ขยะแห้งและขยะอันตราย มีจุดแยกทิ้งอย่างชัดเจนและมีรถมาเก็บขยะเป็นประจำ มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของรถพยาบาล ให้กับประชาชนในชุมชนกรณีมีการเจ็บป่วยโดยไม่มีค่าใช้จ่าย มีการสอนอาชีพให้กับคนในชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมรายได้ภายในครัวเรือน เช่น การจักสานตะกร้า มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า เพื่อมาให้บริการกับประชาชนในชุมชน ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒ โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

๑. อยากให้มีการเพิ่มช่องทางทางการตลาดในการจัดหาและส่งเสริมให้กับประชาชนในชุมชน เพื่อจะได้นำสินค้านำมาวางขาย

๒. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณขยายเขตให้ครอบคลุมพื้นที่เนื่องจากมีหมู่บ้านหลังคาเรือนที่เพิ่มขึ้น

๓. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม ในจุดทางโค้ง ทางเลี้ยว และจุดที่ล่อแหลมที่อาจจะก่อให้เกิดอันตราย

๔. อยากให้มีการประสานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขอรับบริจาคสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ สำหรับผู้ป่วยติดเตียงหรือคนชราที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้

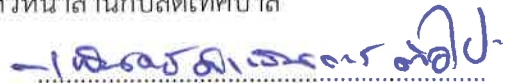
ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพา ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการของเทศบาลตำบลเทพา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ไปประกอบการพัฒนาเทศบาลตำบลเทพาต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวจิราพร ผิวผาย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลเทพา

(นายฉัตรชัย อยู่เย็น)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพา

- คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพา



(นายประทีป ล้ากลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพา



รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ



เทศบาลตำบลเทพาลัย
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
โดย วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2,683 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 348 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 348 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.34 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 28.16 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.01 และร้อยละ 25.86 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.74 ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.64 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 19.54 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 18.39 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 17.82 มาติดต่อขอรับบริการกองการประปา คิดเป็นร้อยละ 15.23 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 14.66 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 14.37 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน และเสียงตามสาย ตามลำดับ



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.74 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 26.15 มาติดต่อขอรับบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 20.11

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.12 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.06 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.03 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลัง ของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.10 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.14 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



5) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเทพาalty ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) กองการประปาของเทศบาลตำบลเทพาalty ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาalty จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการประเมินทั้ง 4 งาน มีค่าเท่ากับ 384.44 คิดเป็นร้อยละ 96.11 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

1) การให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลเทพาalty ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลเทพาalty ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.23 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเทพาalty ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเทพาalty ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.19 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



**ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.12**

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.06 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.03

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องสะท้อนความต้องการของประชาชนแบบเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนอยู่เป็นประจำ พร้อมทั้งดูแลประชาชนเป็นอย่างดี มีการคัดแยกขยะลงถังทั้งขยะเปียก ขยะแห้งและขยะอันตราย มีจุดแยกทิ้งอย่างชัดเจนและมีรถมาเก็บขยะเป็นประจำ มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของรถพยาบาล ให้กับประชาชนในชุมชนกรณีมีการเจ็บป่วยโดยไม่มีค่าใช้จ่าย มีการสอนอาชีพให้กับคนในชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมรายได้ภายในครัวเรือน เช่น การจักสานตะกร้า มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เพื่อมาให้บริการกับประชาชนในชุมชน ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.12 โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อยากให้มีการเพิ่มช่องทางทางการตลาดในการจัดหาและส่งเสริมให้กับประชาชนในชุมชน เพื่อจะได้นำสินค้านำมาวางขาย
2. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณขยายเขตให้ครอบคลุมพื้นที่เนื่องจากมีหมู่บ้านหลังคาเรือนที่เพิ่มขึ้น
3. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม ในจุดทางโค้ง ทางเลี้ยวและจุดที่ล่อแหลมที่อาจจะก่อให้เกิดอันตราย
4. อยากให้มีการประสานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขอรับบริจาคสิ่งสนับสนุนต่างๆ สำหรับผู้ป่วยติดเตียงหรือคนชราที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้