



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพาลัย
ที่ นม ๕๒๒๓๑/ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (วิทยาลัยนครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ 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. ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการประเมินทั้ง ๔ งาน มีค่าเท่ากับ ๓๕๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑ โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ ๒ คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ ๑๐ คะแนน

๑) การให้บริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๓ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๒) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๓ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๓) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๐) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๘ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์อยู่ในระดับ ๑๐

๔) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (\bar{X} = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

/ผลการประเมิน...

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๗

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๑ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๕ และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๗ โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

๑. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากยังไม่ค่อยสะอาด และยังไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้อุปโภคบริโภค

๒. อยากให้มีไฟฟ้าสัญญาณเตือนหรือกระจกนตามบริเวณทางโค้งหรือทางแยกต่าง ๆ เนื่องจากมีอุบัติเหตุบ่อยครั้งโดยเฉพาะบริเวณทางเข้าบ้านโนนพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการให้บริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงไม่มีปัญหาต่อการให้บริการ ซึ่งประชาชนได้เสนอแนะการปรับปรุง และพัฒนาหมู่บ้าน ดังนี้

๑. การส่งเสริมให้ผู้ว่างงานและผู้สูงอายุภายในหมู่บ้านได้มีส่วนร่วมในการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

๒. การดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟกระพริบบริเวณทางแยกให้ทั่วถึงครอบคลุมถนนที่ใช้เป็นเส้นทางสัญจรและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่รับผิดชอบ รวมไปถึงการสำรวจซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ

ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัย และผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ไปประกอบการพัฒนาเทศบาลตำบลเทพาลัยต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

27 ✓

(นางสาววันวิสา ไพรณะรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เพื่อโปรดโดย อธิการบดี

นางสาวจิราพร ผิวผาย
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

จำเอก

(স্যมภู จิตรหาญ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

นายณัฐชัย อยู่เย็น
รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นางสาวจิราพร ผิวผาย)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายณัฐชัย อยู่เย็น)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

- คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

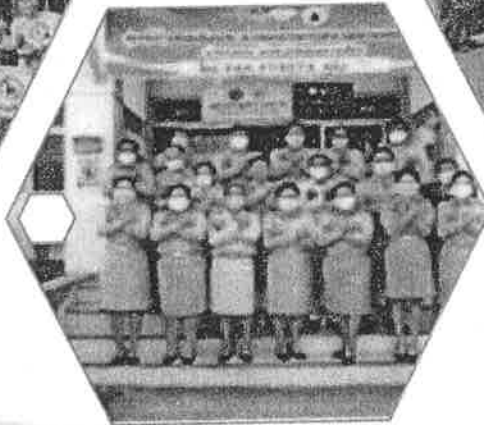
อธิการบดี

(นายประทีป ล้ำกลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลเทพาลัย
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา



ประจำปี
ปีงบประมาณ

2566



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2,796 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 350 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 350 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.71 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 34.29 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.57 และร้อยละ 24.57 ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 32.29 ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.14 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 19.43 มาติดต่อขอรับบริการกองการประปา รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 18.29 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 18.00 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 17.14 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 12.86 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน และเสียงตามสาย ตามลำดับ



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.71 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 25.14 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.86 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 24.29

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.21 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.94 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลัง ของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.07 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเทพา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



5) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) กองการประปาของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.89 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย จำแนกตามภาระงานหลัก

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

1) การให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.17 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.16 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.21 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน



ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.95 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.94

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัด นครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.07 โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังมีการลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากยังไม่ค่อยสะอาดและยังไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้อุปโภคบริโภค
2. อยากให้มีไฟสัญญาณเตือนหรือกระจกนตามบริเวณทางโค้งหรือทางแยกต่าง ๆ เนื่องจากมีอุบัติเหตุบ่อยครั้งโดยเฉพาะบริเวณทางเข้าบ้านโนนพัฒนา

