



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพาลัย

ที่ นม.๕๒๒๗๑/ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลาง (วิทยาลัยนครราชสีมา) ทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๕ งาน คือ ๑.การให้บริการงานโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ ๒.การให้บริการงานด้านการศึกษา ๓.การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ๔.การให้บริการงานด้านสาธารณสุข ๕.การให้บริการโครงการส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนหรือฝึกอบรมอาชีพประชาชนในเขตเทศบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาลัยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการประเมินทั้ง ๕ งาน มีค่าเท่ากับ ๔๘๐.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙ โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ ๒ คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ ๑๐ คะแนน

๑) การให้บริการงานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}$ = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๑๖ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๒) การให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}$ = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๔ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๓) การให้บริการงานสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}$ = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๑ ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์อยู่ในระดับ ๑๐

/๔) การให้บริการ...

๔) การให้บริการโครงการส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนหรือฝึกอบรมอาชีพประชาชน ในเขตเทศบาล ของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}$ = ๔.๘๑) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ซึ่งคะแนนเทียบ เกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๑ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๙ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๔

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน เชิงรุก เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อรับบริการด้านต่าง ๆ ผลการสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลอยู่ ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔ โดยเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นกันเอง มีการให้บริการด้านอย่างรวดเร็ว

การดำเนินงานของเทศบาลมีความโดดเด่นในหลายด้าน ได้แก่

๑. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการได้อย่างชัดเจน มีความเป็นกันเอง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒. การบริการมีความรวดเร็วและต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งงานด้านสาธารณสุข การจัดสรร วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตลอดจนบริการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การเก็บขยะและจัดตั้งถังขยะสาธารณะ

๓. การจัดการชุมชนมีประสิทธิภาพ โดยมีคณะกรรมการหมู่บ้านทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่าง ประชาชนและเทศบาล สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันที่

๔. ประชาชนได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมเสนอประเด็นหรือความต้องการ ซึ่งสะท้อนถึง การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance)

๕. การดูแลสุขภาพประชาชน โดยเฉพาะผู้ป่วยติดเตียง มีการจัดบริการรถฉุกเฉิน และบุคลากรที่มีทักษะการดูแลอย่างเหมาะสม

ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเทพาและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพา ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการของเทศบาลตำบลเทพา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ไปประกอบการพัฒนาเทศบาลตำบลเทพาต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวจิราพร ผิวฉาย)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นายฉัตรชัย อยู่เย็น)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพา รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเทพา

- คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลเทพา

ที่ ๓๓๐๒/๒๕๖๘ ลง ๑๐ มี.ค. ๖๘
นายกเทศมนตรีตำบลเทพา

(นางสุมาลี พันธุ์เสนีย์)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพา



รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลเทพาชัย
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา



ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
โดย วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2,668 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 61.78 เป็นเพศหญิง มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.46 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.99 และร้อยละ 23.85 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.05 ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.48 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเทพาลัย 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 18.39 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 17.82 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 17.24 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 15.80 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 15.52 และมาติดต่อขอรับบริการกองการประปา คิดเป็นร้อยละ 15.23 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่าง ๆ รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน และเสียงตามสาย ตามลำดับ



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 21.55 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.69 มาติดต่อขอรับบริการโครงการส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนหรือฝึกอบรมอาชีพประชาชนในเขตเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 20.11 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 18.97 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธาก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 18.68

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.14 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.09 และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลัง ของเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.10 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างของเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.11 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเทพา อำเภอคง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



5) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) กองการประปาของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.03 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัย จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการประเมินทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 480.94 คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

1) การให้บริการงานด้านโยธา การก่อสร้าง/ปรับปรุงทางสาธารณประโยชน์ของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.24 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) การให้บริการโครงการส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนหรือฝึกอบรมอาชีพประชาชนในเขตเทศบาล ของเทศบาลตำบลเทพาชัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ซึ่งคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.14

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ
มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชน
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.09 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.84

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัด
นครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
เชิงรุก เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อรับบริการด้านต่าง ๆ ผลการสำรวจ
ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างสะท้อนว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเทพาลัยอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 ✓

การดำเนินงานของเทศบาลมีความโดดเด่นในหลายด้าน ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการได้อย่างชัดเจน มีความ
เป็นกันเอง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. การบริการมีความรวดเร็วและต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งงานด้านสาธารณสุข การจัดสรรวัคซีน
ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตลอดจนบริการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การเก็บขยะและจัดตั้งถังขยะสาธารณะ
3. การจัดการชุมชนมีประสิทธิภาพ โดยมีคณะกรรมการหมู่บ้านทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่าง
ประชาชนและเทศบาล สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันที่
4. ประชาชนได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมเสนอประเด็นหรือความต้องการ ซึ่งสะท้อนถึงการ
บริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance)
5. การดูแลสุขภาพประชาชน โดยเฉพาะผู้ป่วยติดเตียง มีการจัดบริการรถฉุกเฉินและบุคลากรที่มี
ทักษะการดูแลอย่างเหมาะสม

โดยสรุปแล้วผลการสำรวจ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ
เทศบาลตำบลเทพาลัย ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารงาน การให้บริการประชาชนที่มี
คุณภาพ และความพร้อมของหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
ในพื้นที่