



การประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาทราย
ประจำปี 2568



เทศบาลตำบลเขาทราย
อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจต่องานด้านบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย เป็นกระบวนการ
วัดผลการบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย และนำผลที่ได้จากการประเมินใช้ในการเสนอแนวทาง
ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย ใน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการ
ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย ที่ให้ความ
ร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

แบบสำรวจความพึงพอใจต่องานด้านบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย	๑ - ๓
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ	๔
ข้อเสนอในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	๕
ผลกระทบนำไปสู่อนาคต	๕
ข้อสังเกต	๕
ข้อเสนอแนะ/ แนวทางแก้ไขปัญหา	๖

แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะ สำหรับนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะตามความเป็นจริง

คำชี้แจงแบบสอบถาม โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|
| ๑.เพศ | () ชาย | () หญิง | |
| ๒.อายุ (ปี) | () ต่ำกว่า ๒๖ ปี | () ๔๑ ปี – ๕๕ ปี | () ๗๐ ปีขึ้นไป |
| | () ๒๖ ปี – ๔๐ ปี | () ๕๖ ปี – ๖๙ ปี | |
| ๓.อาชีพ | () รับราชการ/รับวิสาหกิจ | () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | () รับจ้างทั่วไป |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | () อื่นๆ ระบุ..... |

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่องานด้านบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ประเด็น/หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ประเด็นการบริการ					
๑.๑ มีความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๒ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น สัญญาณ wifi การให้บริการอินเทอร์เน็ต website , Line แจ้งข่าวของเทศบาลฯ					
๑.๓ มีการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ป้าย จุดบริการน้ำดื่ม แผนผังที่ตั้งรวมทั้งจุดให้บริการ เพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
๑.๔ ระยะเวลาในการบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๕ การประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย					
๑.๖ ความสำเร็จของงานที่ขอรับบริการ					
๑.๗ มีการรายงานผลการดำเนินงาน					

ส่วนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

(ขอขอบพระคุณท่านที่ตอบแบบประเมินนี้)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาทราย

ประเด็น/หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
ประเด็นการบริการ								ดีมาก
๑.๑ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๘๐	๘	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๘	ดีมาก
๑.๒ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น สัญญาณ wifi การให้บริการอินเทอร์เน็ต website , Line แจ้งข่าวของเทศบาลฯ	๑๓	๘๑	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๑๘	ดีมาก
๑.๓ มีการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ป้าย จุดบริการน้ำดื่ม แผ่นผังที่ตั้งรวมทั้งจุดให้บริการ เพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	๑๖	๗๗	๔	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๘	ดีมาก
๑.๔ ระยะเวลาในการบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๑๗	๗๖	๗	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๓	ดีมาก
๑.๕ การประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๑๕	๗๘	๔	๓	๐	๑๐๐	๓.๘๙	ดีมาก
๑.๖ ความสำเร็จของงานที่ขอรับบริการ	๗	๙๐	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๐๓	ดีมาก
๑.๗ มีการรายงานผลการดำเนินงาน	๑๐	๗๙	๘	๓	๐	๑๐๐	๓.๗๕	ดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากตาราง

พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจงานบริการของเทศบาล ภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ อยู่เกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๔ %

เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจ

๑.เกณฑ์การให้คะแนน

ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจมากที่สุด
- ๔ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจมาก
- ๓ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจปานกลาง
- ๒ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจน้อย
- ๑ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจน้อยที่สุด

๒.เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/พึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านบริการของเทศบาลตำบลเขาทราย
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอ และพรรณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ
บริการทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์
ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่
เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศหญิงจำนวน ๖๑ คน และเพศชาย จำนวน ๓๙ คน

มีอายุระหว่าง อายุต่ำกว่า ๒๖	จำนวน ๑๐ คน
มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๔๐ ปี	จำนวน ๒๗ คน
มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๕ ปี	จำนวน ๓๕ คน
มีอายุระหว่าง ๕๖ - ๖๙ ปี	จำนวน ๒๓ คน
มีอายุระหว่าง ๗๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕ คน

อาชีพ พบว่า

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๕ คน
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๒๐ คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน ๒๕ คน
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๓๒ คน
อื่นๆระบุ	จำนวน ๘ คน

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ

๑.๑ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก ๘๐ คน รองลงมา อยู่ในระดับดีมากที่สุด ๑๒ คน และอยู่ในระดับปานกลาง ๘ คน

๑.๒ การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น สัญญาณ wifi การให้บริการอินเทอร์เน็ต website ของเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ๘๑ คน รองลงมา อยู่ในระดับดีมากที่สุด ๑๓ คน รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ๗ คน

๑.๓ มีการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ จุดบริการน้ำดื่ม แผ่นผังที่ตั้ง รวมทั้งจุดบริการ เพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ๘๑ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ๑๕ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง ๔ คน

๑.๔ ระยะเวลาในการบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ๗๗ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ๑๖ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง ๗ คน

๑.๕ การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ๗๖ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ๗๕ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง ๔ คน และระดับน้อย ๓ คน

๑.๖ ความสำเร็จของงานที่ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ๙๐ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ๗ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง ๓ คน

๑.๗ มีรายงานผลการดำเนินงาน

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ๗๙ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ๑๐ คน รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง ๘ คน และระดับน้อย ๓ คน

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนระดับดีมาก คือ

อันดับแรกคือความสำเร็จของงานที่ขอรับบริการ รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น สัญญาณ wifi การให้บริการอินเทอร์เน็ต website ของเทศบาล มีการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ แผ่นผังที่ตั้ง รวมถึงจุดบริการ จุดบริการน้ำดื่มเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอมีความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการรายงานผลการดำเนินงาน และสุดท้ายมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

ผลกระทบนำไปสู่อนาคต

- ปัญหาการดำเนินโครงการบางโครงการไม่สามารถทำได้ทันกำหนดเวลา
- ปัญหาการขาดแคลนรายได้ และค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของประชาชน
- ปัญหาน้ำในการอุปโภค-บริโภค ในบางพื้นที่
- ผู้สูงอายุมีจำนวนมากขึ้น แต่จำนวนเด็กแรกเกิดน้อยลงทุกปี
- ปัญหาสังคม เช่น ปัญหาครอบครัวแตกแยก การทอดทิ้งเด็ก และผู้สูงอายุไว้ให้อยู่เพียงลำพัง
- ปัญหาการลักขโมยที่เพิ่มขึ้น
- ปัญหาเรื่องยาเสพติดจำนวนมากขึ้นในพื้นที่เทศบาลและใกล้เคียง
- ปัญหาฝุ่นละออง มลพิษทางอากาศ มลภาวะต่างๆ
- ปัญหาการทิ้งขยะมูลฝอยตามอาคารสำนักงาน และบ้านเรือน เป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค
- ปัญหาการไม่เคารพกฎจราจร เช่น การขับรถยนต์
- ปัญหาสุนัขและแมว ที่มีเพิ่มมากขึ้น
- ปัญหาการจำนวนขยะที่มากขึ้น การทิ้งขยะอันตราย
- ปัญหาการเผาขยะในบ้านของตนเอง (ทำให้มีควันพิษกระทบบ้านข้างเคียง)
- ปัญหาสายสื่อสารที่รุงรังและไม่ได้ใช้ประโยชน์แล้ว ถูกทิ้งเกะกะ
- ปัญหาแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายทำให้มีไข้เลือดออกในพื้นที่
- ปัญหาสาธารณสุขต่างๆ เช่น วัณโรค อหิวาต์ ในพื้นที่
- ปัญหาการเผาขยะในบริเวณบ้านของตนเอง ทำให้มีควันพิษกระทบบ้านข้างเคียง
- ปัญหาสุขภาพจิต เช่น ภาวะซึมเศร้า พฤติกรรมก้าวร้าว
- ปัญหาผู้สูงอายุกลุ่มที่มีภาวะพึ่งพิง แต่ไม่พึ่งพิง มีจำนวนเพิ่มขึ้นขาดผู้ดูแล
- ปัญหาบางจุดบางพื้นที่มีไฟฟ้าสาธารณะไปถึงทำให้เกิดความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน

ข้อสังเกต

- ยังมีโรคติดต่อที่เกิดขึ้นมาใหม่ทำให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีเด็กมีเด็กเจ็บป่วยและติดต่อกันง่ายขาดเรียนบ่อยครั้ง ส่งผลต่อพัฒนาการของเด็ก
- บางโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนดระยะเวลา รวมถึงการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากการโอนย้ายบุคลากรอยู่บ่อยครั้ง
- มีการขับรถยนต์ในช่องทางจราจรบ่อยครั้งเป็นกิจวัตรประจำวัน ทำให้เสี่ยงกับการเกิดอุบัติเหตุได้
- ยังมีเด็กที่เป็นโรคไข้เลือดออกที่อาจติดมาจากโรงเรียน หรือชุมชน
- จำนวนเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กน้อยลงทุกปี
- ครอบครัวที่มีผู้ใหญ่มากหรือเกี่ยวข้องกับยาเสพติด จะทำให้เด็กและเยาวชนเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เด็กมีค่านิยมที่ผิด
- ยังมีการเผาขยะอยู่บ่อยครั้ง
- มีการขับรถยนต์ในช่องทางจราจรบ่อยครั้งเป็นกิจวัตรประจำวัน ทำให้เสี่ยงกับการเกิดอุบัติเหตุได้
- ผู้สูงอายุติดบ้านติดเตียงขาดผู้ดูแลในครอบครัว

ข้อเสนอแนะ/ แนวทางแก้ไขปัญหา

- โครงการ/ กิจกรรมใดของเทศบาลที่ไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาหลายปี ควรพิจารณา ทบทวนหรือยกเลิกโครงการในเทศบาลฯ ตีออกไป
- ควรมีกิจกรรมฝึกอบรมอาชีพที่มีต้นทุนในการดำเนินการที่ไม่สูง และไม่ยุ่งยากจนเกินไป เพื่อให้ประชาชนสามารถทำอาชีพค้าขายได้อย่างต่อเนื่อง
- ปรับปรุงสนามกีฬาและมีหลักเกณฑ์ในการใช้สนามกีฬาเทศบาลตำบลเขาทรายที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์
- ควรมีการซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารสำนักงาน เช่น ห้องน้ำ หลังคา ทาสีให้มีความสะอาด สวยงาม ทำตะข่ายกันนกพิราบ
- ควรดำเนินการโครงการทุกโครงการที่บรรจุไว้ในเทศบาลฯ ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ควรดูแลรักษาและตรวจเช็คถังเคมีดับเพลิงให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ
- ให้เทศบาลนำรถบรรทุกน้ำ พรมน้ำบริเวณที่มีฝุ่นละออง เป็นระยะเพื่อบรรเทาความ เดือดร้อน
- จัดอบรมให้ความรู้ในการกำจัดขยะ เช่น แยกขยะมีพิษ ส่งเสริมการคัดแยกขยะ
- จัดหารถบรรทุกน้ำใหม่เพื่อทดแทนของเดิม
- ให้เทศบาลแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มาดำเนินการเก็บสายไฟ หรือสายอินเทอร์เน็ตที่ ระโยงระยาง
- ควรมีการจัดระเบียบไม่ให้มีการลากล้อพื้นที่สาธารณะของชุมชน ถนน เพื่อให้เป็นระเบียบและ ให้อรถเดินทางได้โดยสะดวก
- ให้เทศบาลช่วยพ่นหมอกควันกำจัดยุงลายตามแหล่งน้ำ ชุมชน และโรงเรียนตามแผนปฏิบัติ การโดยไม่ต้องร้องขอ เพื่อให้สามารถกำจัดยุงลายได้ตามวงจรการเกิดยุงลาย
- ประชาชนในชุมชนมีปัญหาเสพติดในชุมชนเพิ่มขึ้นทำให้การบำบัดรักษาไม่ครอบคลุม ประชาชน ปฏิเสธการบำบัดรักษา
- ผู้สูงอายุติดบ้านติดเตียงขาดผู้ดูแลในครอบครัว
- ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้ง ๓ วัย และสนับสนุนทุกหน่วยงานในพื้นที่
- สร้างแหล่งท่องเที่ยว มรดกทางวัฒนธรรม หัตถกรรมสร้างสรรค์ และชุมชนแห่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิต โดยภาครัฐ เอกชนและชุมชน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน
- สืบสาน รักษา ต่อยอด งานประเพณี เช่น ตักบาตรเทโวโรหณะ การทำขนมหัวจุก พัฒนา ผลิตภัณฑ์สู่มาตรฐานสากล
